



**SPITALE.MD**

*Mai aproape de oameni*

**PQS**

*Implică-te. Un spital mai bun este alegerea ta.*



# BAROMETRU DE SĂNĂTATE A POPULAȚIEI REPUBLICII MOLDOVA, 2019



Chișinău 2020

CZU 613/614(478):303.4

D 17

## Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

**Autori:** Danii Olga, *Serviciul Independent de Sociologie și Informații OPINIA*

Stela Bivol, *Director, Centrul PAS*

Lucia Pîrîțînă, *Coordonator de programe, Centrul PAS*

**Coordonarea procesului de colectare a datelor:** Olga Danii, Triboi-Spînu Nicoleta

**Coperta și design:** Vasile Bounegru, *coordonator IT, Centrul PAS*

Acest barometru de opinie a fost realizat în cadrul proiectului "Promovarea responsabilității sociale participative pentru un sistem de sănătate performant", implementat de către Centrul pentru Politici și Analize în Sănătate (Centrul PAS) cu suportul financiar al Băncii Mondiale/Parteneriatul Global pentru Responsabilizare Socială. Barometrul de opinie a fost realizat de către Serviciul Independent de Sociologie și Informații OPINIA, în conformitate cu standardele prevăzute de Codul internațional cu privire la Cercetarea de Piață și Cercetarea Socială a ICC / ESOMAR ([www.esomar.org/index.php/codes-guidelines.html](http://www.esomar.org/index.php/codes-guidelines.html)).



## CONȚINUT

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TENDINȚE CHEIE 2018-2019 .....                                                                                                   | 10 |
| Date generale .....                                                                                                              | 10 |
| Percepția stării de sănătate și a evoluției sistemului de sănătate.....                                                          | 10 |
| TABEL-REZUMAT AL CONSTATĂRIILOR CHEIE .....                                                                                      | 14 |
| Contextul proiectului “Promovarea responsabilității sociale participative pentru un sistem de sănătate performant” .....         | 26 |
| INTRODUCERE.....                                                                                                                 | 28 |
| OBIECTIVUL ȘI SARCINILE BAROMETRULUI DE SĂNĂTATE A POPULAȚIEI .....                                                              | 29 |
| METODA.....                                                                                                                      | 29 |
| REZULTATELE STUDIULUI.....                                                                                                       | 31 |
| Caracteristicile generale ale eșantionului .....                                                                                 | 31 |
| Percepțiile respondenților referitoare la propria sănătate .....                                                                 | 33 |
| Prevalența maladiilor cronice în rândul beneficiarilor de servicii de sănătate .....                                             | 34 |
| Opinia privind calitatea serviciilor medicale.....                                                                               | 36 |
| Opinia privind accesibilitatea serviciilor medicale .....                                                                        | 37 |
| Opinia privind evoluția sistemului de sănătate în ultimii 5 ani.....                                                             | 39 |
| Opinia privind direcția reformelor de sănătate.....                                                                              | 41 |
| Opinia despre problemele cele mai importante din sistemul de sănătate.....                                                       | 42 |
| Sursa de informare privind serviciile de sănătate din țară.....                                                                  | 43 |
| Acoperirea cu asigurare obligatorie de asistență medicală și cunoștințele privind drepturile și beneficiile celor asigurați..... | 44 |
| Caracteristicile socio-demografice ale respondenților neasigurați.....                                                           | 45 |
| Motivele lipsei poliței de asigurare medicală.....                                                                               | 45 |
| Cunoașterea drepturilor și obligațiilor în calitate de persoană asigurată .....                                                  | 47 |
| Cunoașterea spectrului de servicii acoperite de polița de asigurare medicală.....                                                | 48 |
| Primul punct de acces al populației la servicii de sănătate.....                                                                 | 49 |
| Asigurarea cu medic de familie în localitate .....                                                                               | 52 |
| Accesul geografic la asistența medicală primară.....                                                                             | 52 |
| Motivul ultimei adresări la medicul de familie.....                                                                              | 53 |
| Programarea la medicul de familie.....                                                                                           | 54 |
| Timpul de așteptare a consultației medicului de familie.....                                                                     | 54 |
| Durata medie a vizitei la medicul de familie .....                                                                               | 55 |
| Dreptul de alegere a medicului de familie .....                                                                                  | 56 |
| Frecvența adresării la medicul de familie .....                                                                                  | 57 |
| Promovarea stilului sănătos de viață și prevenire a maladiilor de către AMP .....                                                | 57 |
| Prescrierea și gradul de acoperire cu medicamente compensate la nivelul AMP .....                                                | 58 |
| Percepția rezultatului tratamentului la nivel de AMP .....                                                                       | 59 |
| Plățile legate de ultima adresare la AMP .....                                                                                   | 60 |
| Gradul de satisfacție a pacienților cu serviciile AMP.....                                                                       | 61 |
| Asistența medicală spitalicească.....                                                                                            | 66 |
| Internarea pacienților în spital.....                                                                                            | 66 |
| Aspectele calității îngrijirilor medicale în spitale .....                                                                       | 70 |
| Numărul de pacienți în salon .....                                                                                               | 70 |
| Informarea pacientului în spital .....                                                                                           | 71 |
| Accesul la propriul dosar medical.....                                                                                           | 72 |
| Asigurarea cu medicamente în spital .....                                                                                        | 72 |
| Modul de administrare a medicamentelor .....                                                                                     | 74 |
| Asistența medicului de gardă.....                                                                                                | 74 |
| Percepția rezultatului tratamentului administrat în spital.....                                                                  | 74 |
| Informarea privind continuitatea tratamentului după externare și referirea la alte servicii .....                                | 75 |
| Costurile serviciilor acordate în spital .....                                                                                   | 76 |
| Plățile oficiale legate de spitalizare .....                                                                                     | 76 |

|                                                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Plățile neoficiale legate de spitalizare.....                                                          | 81  |
| Estimarea altor costuri legate de aflarea în spital.....                                               | 84  |
| Mărimea totală și semnificația plăților directe.....                                                   | 85  |
| Gradul de satisfacție a pacienților de spitale.....                                                    | 87  |
| Evaluarea cu notă a performanței spitalului.....                                                       | 87  |
| Recomandarea spitalului altor persoane .....                                                           | 88  |
| Gradul de satisfacție cu diverse aspecte ale calității serviciilor și ale condițiilor din spital ..... | 89  |
| Comportamentul și atitudinea medicului și asistentelor medicale.....                                   | 92  |
| Sugestii privind tipul de îmbunătățiri din spitale .....                                               | 93  |
| Experimentul social.....                                                                               | 94  |
| Cunoașterea despre existența platformei <a href="http://www.spitale.md">www.spitale.md</a> .....       | 94  |
| Fișa privind activitatea centrului de sănătate .....                                                   | 95  |
| Fișa privind performanța spitalului raional.....                                                       | 97  |
| Anexa I. Eșantionul Sondajului Barometrului de Sănătate a Populației Republicii Moldova 2018-2019....  | 100 |

## LISTA TABELELOR

|                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1: Raioanele de intervenție și de control ale proiectului.....                                                                                                                                                                            | 27 |
| Tabel 2: Distribuția eșantionului conform caracteristicilor socio-demografice (2018-2019).....                                                                                                                                                  | 31 |
| Tabel 3: Prevalența maladiilor cronice în funcție de caracteristicile socio-demografice, (2018-2019), %...35                                                                                                                                    |    |
| Tabel 4: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind calitatea serviciilor medicale oferite, în funcție de caracteristici socio-demografice, % .....                                                                               | 36 |
| Tabel 5: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind accesibilitatea serviciilor medicale în Republica Moldova, în funcție de caracteristici socio-demografice (%).....                                                            | 38 |
| Tabel 6: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind evoluția sistemului de sănătate în Republica Moldova față de anul 2018, în funcție de caracteristici socio-demografice, % .....                                               | 40 |
| Tabel 7: În opinia Dvs., reformele din sistemul de sănătate din țară merg într-o direcție bună, în funcție de caracteristici socio-demografice, %.....                                                                                          | 41 |
| Tabel 8: Răspunsurile respondenților privind cele mai importante probleme în sistemul de sănătate din țară, %.....                                                                                                                              | 43 |
| Tabel 9: Distribuția procentuală a respondenților după acoperirea cu asigurare medicală, (2018-2019).....                                                                                                                                       | 44 |
| Tabel 10: Motivele lipsei acoperirii cu poliță de asigurare medicală obligatorie. Distribuția procentuală a respondenților după motivul de a nu avea asigurare medicală, (2018-2019).....                                                       | 46 |
| Tabel 11: Nivelul de adresare la medic în cazul unei îmbolnăviri (acutizări), în funcție de caracteristici socio-demografice, %.....                                                                                                            | 50 |
| Tabel 12: Distribuția procentuală a respondenților după specialistul/instituția la care s-au adresat la ultima problemă de sănătate pentru care au avut nevoie de consult medical/îngrijire medicală.....                                       | 51 |
| Tabel 13: Accesul geografic. Distribuția respondenților conform accesului geografic, măsurat în kilometri și timpul necesar pentru a ajunge la cea mai apropiată instituție medicală și medicul de familie, (2018-2019), %.....                 | 53 |
| Tabel 14: Dacă ați dori, ați putea să vă schimbați medicul de familie?, % .....                                                                                                                                                                 | 56 |
| Tabel 15: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de discutarea cu medicul de familie a aspectelor legate de stilul sănătos de viață, (2018-2019).....                                                                           | 57 |
| Tabel 16: Distribuția procentuală a motivelor de selectare a farmaciilor pentru a-și procura medicamente .....                                                                                                                                  | 58 |
| Tabel 17: Distribuția procentuală a respondenților care au răspuns afirmativ la întrebarea "Vă rugăm să Vă amintiți, dacă Dvs sau rudele (cunoscuții Dvs) au plătit pentru serviciile enumerate mai jos în ultimele 3 luni?", (2018-2019) ..... | 60 |
| Tabel 18: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de afirmațiile privind comunicarea cu medicul de familie, (2018-2019) .....                                                                                                    | 62 |
| Tabel 19: Dacă ar fi necesar, ați opta pentru aceeași instituție AMP sau ați recomanda-o rudelor, prietenilor și altor persoane?, (2018-2019) .....                                                                                             | 63 |
| Tabel 20: Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități privind necesitățile de îmbunătățire a AMP .....                                                                                                                            | 65 |
| Tabel 21: Distribuția respondenților conform tipului de spital în care a fost internat respondentul, (2018-2019).....                                                                                                                           | 66 |
| Tabel 22: Modalitatea de internare în spital, prezentată după mediul de reședință, sex și statut de asigurare, (2018-2019), %.....                                                                                                              | 68 |
| Tabel 23: Durata de așteptare în secția de internare după tipul spitalului, (2018-2019), % .....                                                                                                                                                | 69 |
| Tabel 25: În opinia Dvs., ați fost informat despre procedurile/intervențiile propuse, despre riscurile și despre alternativele intervențiilor propuse? în funcție de tipul spitalului, (2018-2019).....                                         | 71 |
| Tabel 26: Care a fost cauza că v-ați procurat personal medicamentele?, (2018-2019), %.....                                                                                                                                                      | 73 |
| Tabel 27: Modalitatea de administrare a medicamentelor (tablete, pastile), (2018-2019), % .....                                                                                                                                                 | 74 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 28: Ponderea respondenților care (personal și/sau rudele/apropiații) au achitat oficial, în funcție de categoriile de cheltuieli, (2018-2019), % .....                                                                                                               | 79 |
| Tabel 29: Valoarea totală a plăților oficiale (în casa instituției) achitate în perioada aflării în staționar, lei/% (vizează respondenții care au reușit să ofere o estimare a achitărilor totale), (2018-2019).....                                                      | 79 |
| Tabel 30: Mărimea plăților efectuate direct în casa spitalului, prezentate pe categorii de cheltuieli în perioada aflării în staționar, lei (din numărul persoanelor care au apreciat această mărime pe categorie), (2018-2019).....                                       | 80 |
| Tabel 31: Ponderea respondenților care (personal sau prin rude/apropiați) au plătit pentru diferite servicii direct personalului din spital, în totalul de respondenți care au declarat, că au efectuat cel puțin o plată neoficială, (2018-2019), % .....                 | 82 |
| Tabel 32: Valoarea totală a plăților neoficiale, achitate direct personalului spitalului de către pacienți în timpul aflării lor în staționar, în lei/% (se deduce din numărul de respondenți, care au fost capabili să estimeze cheltuielile generale), (2018-2019) ..... | 83 |
| Tabel 33: Mărimea plăților directe către personalul din spital (plăți neoficiale), prezentată, (2018-2019).....                                                                                                                                                            | 83 |
| Tabel 34: Frecvența și mărimea altor plăți directe efectuate de pacienți și apropiații lor (cheltuieli de transport, produse alimentare și altele) în legătură cu tratamentul în staționar, în lei, (2018-2019) ..                                                         | 84 |
| Tabel 35: Valoarea totală a plăților directe (oficiale și neoficiale) pentru serviciile medicale de staționar și alte plăți relevante, efectuate de către pacienți și apropiații acestora în grupul total de respondenți, în lei/% (n=226), (2018-2019) .....              | 85 |
| Tabel 36: Evaluarea de către pacienți a semnificației (poverii) cheltuielilor proprii (2018-2019), % .....                                                                                                                                                                 | 85 |
| Tabel 37: Principalele surse de venit, din care au fost efectuate plățile directe pentru servicii pe durata perioadei de spitalizare, în grupul total de respondenți, (2018-2019), % .....                                                                                 | 86 |
| Tabel 38: Nivelul de satisfacție a pacienților privind diferite aspecte de prestare a serviciilor și îngrijirilor de spital în grupul total de respondenți, (2018-2019), % .....                                                                                           | 90 |
| Tabel 39: Distribuția procentuală a respondenților în funcție de frecvența confruntării cu anumite situații în interacțiunea cu medicii și personalul medical mediu, (2018-2019), % .....                                                                                  | 92 |
| Tabel 40: Cea mai serioasă problemă cu care s-au confruntat pacienții spitalizați, % .....                                                                                                                                                                                 | 93 |
| Tabel 41: Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități pentru a ameliora situația din sectorul spitale .....                                                                                                                                                  | 94 |
| Tabel 42: Distribuția procentuală a evaluării corecte a performanței centrului de sănătate în comparație cu media pe raioane, (2018-2019), % .....                                                                                                                         | 95 |
| Tabel 43: Ce părere aveți despre conținutul fișei centrului de sănătate?, (2018-2019), % .....                                                                                                                                                                             | 97 |
| Tabel 44: Sugestiile oferite de către respondenți pentru îmbunătățirea conținutului fișei centrului de sănătate, % .....                                                                                                                                                   | 97 |
| Tabel 45: Ce părere aveți despre conținutul fișei privind performanța spitalului? (2018-2019), % .....                                                                                                                                                                     | 97 |
| Tabel 46: Distribuția procentuală a răspunsurilor corecte la întrebările conceptuale, (2018-2019) ...                                                                                                                                                                      | 98 |
| Tabel 47: Distribuția procentuală a evaluării corecte a performanței spitalului în comparație cu media pe raioane, (2018-2019).....                                                                                                                                        | 99 |
| Tabel 48: Sugestiile oferite de către respondenți pentru îmbunătățirea conținutului fișei spitalului, % .....                                                                                                                                                              | 99 |

## LISTA FIGURILOR

|                                                                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figură 1: Autoevaluarea stării de sănătate (2018-2019), %.....                                                                                                                                              | 33 |
| Figură 2: Prevalența bolilor cronice, pe grupe de vârstă, (2018-2019)%.....                                                                                                                                 | 34 |
| Figură 3: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind calitatea serviciilor medicale oferite, (2018-2019), %.....                                                                              | 36 |
| Figură 4: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind accesibilitatea serviciilor medicale în Republica Moldova, (2018-2019) (%).....                                                          | 38 |
| Figură 5: În opinia Dvs., cum a evoluat sistemul de sănătate din țară față de anul 2018?, % .....                                                                                                           | 39 |
| Figură 6: În opinia Dvs., reformele din sistemul de sănătate din țară merg într-o direcție bună? (2018-2019), %.....                                                                                        | 41 |
| Figură 7: Sursele de informare despre serviciile de sănătate din țară, %.....                                                                                                                               | 43 |
| Figură 8: Acoperirea cu asigurare medicală în funcție de chintila de bunăstare, (2018-2019), %.....                                                                                                         | 45 |
| Figură 9: Sursele de informare despre drepturile și obligațiile persoanelor asigurate, (2018-2019), %.....                                                                                                  | 48 |
| Figură 10: Sursele de informare privind spectrul de servicii incluse în AOAM, %.....                                                                                                                        | 49 |
| Figură 11: Distribuția răspunsurilor privind adresarea în primul rând în cazul unei probleme de sănătate, (2018-2019), %.....                                                                               | 49 |
| Figură 12: Distribuția procentuală a respondenților în funcție de durata de așteptare, (2018-2019) .....                                                                                                    | 54 |
| Figură 13: Distribuția procentuală a respondenților în funcție de durata medie a unei vizite la medicul de familie, (2018-2019).....                                                                        | 55 |
| Figură 14: Distribuția procentuală a respondenților care consideră timpul acordat de medicul de familie ca fiind suficient, în funcție de statutul de asigurare și chintila de bunăstare, (2018-2019) ..... | 55 |
| Figură 15: Distribuția procentuală a respondenților în funcție de frecvența adresării la medicul de familie în ultimele 12 luni, (2018-2019) .....                                                          | 57 |
| Figură 16: Distribuția procentuală a surselor din care respondenții au aflat despre medicamente compensate, %.....                                                                                          | 59 |
| Figură 17: Răspunsurile la întrebarea "Cum apreciați rezultatul tratamentului prescris?", (2018-2019), % 59                                                                                                 |    |
| Figură 18: Evaluarea de către respondenți a costurilor directe pentru adresare și tratament la medicul de familie, (2018-2019), % .....                                                                     | 61 |
| Figură 19: Dacă ar fi necesar, ați opta pentru aceeași instituție AMP, sau ați recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane să se adreseze, (2018-2019), %.....                                         | 62 |
| Figură 20: Evaluarea nivelului de performanță a instituției de asistență medicală primară din localitate atribuit de respondenți, în funcție de nivelul AMP, (2018-2019), %.....                            | 64 |
| Figură 21: Distribuția procentuală a notelor date instituției medicale primare, (2018-2019) .....                                                                                                           | 64 |
| Figură 22: În opinia Dvs., cât de bine este organizată asistența medicală primară din țară?, (2018-2019), % 65                                                                                              |    |
| Figură 23: Profilurile secțiilor în care au fost spitalizați respondenții, număr respondenți, (2018-2019).....                                                                                              | 67 |
| Figură 24: Modul de internare în spital în eșantionul general, (2018-2019), %.....                                                                                                                          | 68 |
| Figură 25: Durata de așteptare a pacienților la internare, (2018-2019), % .....                                                                                                                             | 69 |
| Figură 26: Distribuția procentuală a mediei numărului de pacienți, după tipul de spital, (2018-2019), %.....                                                                                                | 70 |
| Tabel 24: Ponderea pacienților internați în saloane de diferită capacitate, (2018-2019), % .....                                                                                                            | 70 |
| Figură 27: Modalitatea accesului la medicamente, (2018-2019), %.....                                                                                                                                        | 72 |
| Figură 28: Modalitatea de asigurare cu medicamente în funcție de statutul de asigurat, (2018-2019)%.....                                                                                                    | 73 |
| Figură 29: Cum apreciați rezultatul tratamentului Dvs. în spital (starea la momentul externării din spital în comparație cu cea de la începutul tratamentului în spital)?, (2018-2019)% .....               | 75 |
| Figură 30: La externarea din spital (primind extrasul), vi s-a explicat de către medicul care v-a tratat unde și cum trebuie să urmați tratamentul în condiții de ambulatoriu?, (2018-2019), % .....        | 76 |
| Figură 31: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, (2018-2019), %.....                                                                                      | 77 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figură 32: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, în funcție de profilul secției, % .....                                                                                                                                 | 77 |
| Figură 33: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, după statutul de asigurat medical, (2018-2019), %.....                                                                                                                  | 78 |
| Figură 34: Ponderea pacienților care au primit bon de de casă în urma plății oficiale pentru servicii spitalicești, după tipul spitalului, (2018-2019), %.....                                                                                                             | 78 |
| Figură 35: Ponderea populației ce a suportat cheltuieli neoficiale, după tipul spitalului în care au fost spitalizați, (2018-2019), %.....                                                                                                                                 | 81 |
| Figură 36: Modalitatea de percepere a plăților neoficiale (direct personalului medical) pentru servicii spitalicești în eșantionul general, % (din cei care au confirmat efectuarea plăților neoficiale), (2018-2019).....                                                 | 81 |
| Figură 37: Evaluarea de către pacienți a semnificației cheltuielilor proprii ca fiind "semnificative" și "foarte mari", după statutul de asigurare medicală, tipul spitalului și experiența unei intervenții chirurgicale pe perioada de spitalizare, (2018-2019), % ..... | 86 |
| Figură 38: Nivelul de performanță a instituției spitalicești atribuit de respondenți, după tipul spitalelor, (2018-2019) .....                                                                                                                                             | 87 |
| Figură 39: Evaluarea nivelului de performanță a spitalului din localitate sau raion, (2018-2019), %.....                                                                                                                                                                   | 88 |
| Figură 40: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, cât de probabil Dvs., ați opta pentru acest spital sau îl veți recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane?" (2018-2019), %.....                                                                                     | 88 |
| Figură 41: Gradul de satisfacție a pacienților de îngrijirile acordate în spital (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”), după mediul de reședință, sex, statutul de asigurat și indicele de bunăstare,%.....                                                   | 89 |
| Figură 42: Gradul de satisfacție a pacienților de îngrijirile acordate în spital (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”) în timpul zilei, în orele nocturne, sâmbătă, duminică și în zilele de sărbători, % .....                                               | 89 |
| Figură 43: Gradul de satisfacție a pacienților (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”) de cunoștințele, calificarea, atitudinea personalului, (2018-2019), % .....                                                                                              | 91 |
| Figură 44: Gradul de satisfacție a pacienților (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”) de condițiile, confortul și nivelul de plată pentru serviciile acordate de spital, (2018-2019), %.....                                                                   | 92 |



## ABREVIERI

|              |                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AMP</b>   | Asistența medicală primară                                                                             |
| <b>AOAM</b>  | Asigurări obligatorii de asistență medicală                                                            |
| <b>AS</b>    | Asistența spitalicească                                                                                |
| <b>BSP</b>   | Barometru de Sănătate a Populației                                                                     |
| <b>CNAM</b>  | Compania Națională de Asigurări în Medicină                                                            |
| <b>FAOAM</b> | Fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală                                                 |
| <b>p.p</b>   | Puncte procentuale                                                                                     |
| <b>SPSS</b>  | Statistical Package for the Social Sciences – <i>program utilizat în analiza statistică a datelor.</i> |

## TENDINȚE CHEIE 2018-2019

### Date generale

Barometru de sănătate a populației este un studiu multistadial, stratificat, non-probabilistic, bazat pe chestionar administrat de operator de interviu. Studiul din 2019 a inclus un eșantion de 1318 persoane din cadrul gospodăriilor individuale din 74 localități rurale și urbane din 18 raioane ale țării (raioane de intervenție și de control) și o supraeșantionare în municipiile Chișinău și Bălți. Perioada de colectare a datelor a fost 8 octombrie – 5 noiembrie 2019 (în 2018 17 aprilie - 29 mai). Eșantionul a constat din 52,6% femei și 47,4% bărbați (în 2018 46,3% femei și 53,7% bărbați, vîrsta medie 46 ani (în 2018 45 ani), mediul urban 42,3% și mediul rural 57,7% (aceleași în 2018), studii superioare 20,7% în 2019 și 22,4% în 2018, venitul mediu al gospodăriei 5075 MDL în 2019 față de 5332 MDL în 2018.

### Percepția stării de sănătate și a evoluției sistemului de sănătate

- În 2019 s-a înregistrat o autoevaluare mai pozitivă a stării de sănătate din partea respondenților - 39,6% din persoanele intervievate au considerat că au o stare de sănătate bună sau foarte bună (+4,5 p.p. față de anul 2018);
- În 2019 o mai mare proporție a celor intervieuți care beneficiază de servicii medicale le-au considerat accesibile sau oarecum mai accesibile față de anul 2018 (78,8% în 2019 față de 73,7% în 2018).
- Percepția calității a rămas constantă, 43,4% în 2019 și 43,6% în 2018 au considerat serviciile medicale de calitate bună și foarte bună.
- Nu s-a modificat semnificativ ponderea celor care să remarcă îmbunătățiri (29,4% în 2019 față de 27,5% în 2018), însă o pondere mai mare de respondenți au considerat că reformele de sănătate stagnează (50,8% în 2019 față de 44,9% în 2018). Ponderea respondenților care considerau că evoluția sistemului de sănătate în ultimul an s-a înrăutățit a scăzut semnificativ (14,6% în 2019 față de 30,3% în 2018).
- Similar, a scăzut și ponderea celor care considerau direcția reformelor greșită, de la 21,6% la 14,2%, păstrându-se ponderea constantă a celor care au considerat direcția bună (29,4% în 2019 față de 27,5% în 2018).

Cele mai importante 5 probleme au rămas constante: dotarea cu echipament modern (41,6%), corupția (38,5%), costul ridicat al tratamentului (38,4%), atitudinea personalului medical (30,8%), accesul la medicamente compensate și gratuite (27,7%). Față de 2018 a scăzut cota respondenților care consideră problematic accesul la medicamente compensate și gratuite cu 5,2 p.p. (27,7% în 2019 față de 32,9% în 2018) și a crescut puțin ponderea celor care au menționat insuficiența personalului medical (26,6% în 2019 și 21,8% în 2018).

### Asigurarea obligatorie de asistență medicală

- Cota respondenților care au declarat că dețin asigurare obligatorie și își cunosc drepturile și obligațiile în calitate de persoană asigurată nu s-a schimbat esențial, constituind 86,3% și 73% respectiv. Se observă o ușoară creștere a celor care cunosc spectrul serviciilor acoperite (75,9% în 2019 față de 71,9% în 2018).
- Se constată creșterea substanțială a rolului medicului de familie în calitate de sursă de bază pentru informarea cetățenilor despre drepturile și obligațiunile lor în calitate de persoană asigurată, cu 18,7 p.p. (71,9% în 2019 și 53,2% în 2018).

## Opinii și experiențe privind asistența medicală primară

- Se păstrează constantă tendința de a se adresa la medic de familie ca prim punct de acces: 78,5% în 2019 față de 79,1% în 2018, dar și o tendință în creștere ușoară de apelare la serviciul de urgență 8,6% în 2019 față de 7,4% în 2018.
- O cotă mai mare a respondenților studiului au declarat asigurare cu medici de familie în localitate acest indicator înregistrând o creștere cu 6,2 p.p. (90,6% în anul 2019 față de 84,4% în 2018 au menționat că au medic de familie permanent în localitatea de reședință), prezența asistentelor medicale continuând să fie la 100%.
- Pe de altă parte, este în scădere ponderea respondenților care au declarat că au nevoie de mai puțin de 30 minute pentru a ajunge la medicul de familie: atât în mediul urban cu 11 p.p. (66,8% în 2019 față de 77,8% în 2018) cât și în mediul rural cu 4,2 p.p. (77,9% în 2019 față de 82,1% în 2018), în condițiile în care ponderea celor care indică o distanță pînă la 5 km este constantă.
- Cota respondenților care nu cunosc că au dreptul de alegere a medicului de familie a crescut cu 5,7 p.p. (11,7% în 2019 față de 6% în 2018).
- Analizînd motivele de adresare la medicul de familie, constatăm creșterea cu 16,4 p.p. (45,7% în 2019 față de 29,3% în 2018) a cotei respondenților care s-au adresat ultima dată la medic din necesitatea unor îndreptări la medici specialiști cu 8,3 p.p. (36,3% în 2019 față de 28,3% în 2018) a cotei celor care au avut drept motiv controlul profilactic, inclusiv la copii.
- Nu s-a modificat rata de programare în medie (59,5% în 2019 față de 59,8% în 2018) și printre cei asigurați (61,1% în 2019 față de 62,4 în 2018), însă a crescut rata celor programați printre respondenții neasigurați cu 6,1 p.p. (50,3% în 2019 față de 44,2% în 2018). A crescut ponderea celor primiți conform orei programate în mediul urban (86,5% în 2019 față de 79,7% în 2018), cu tendință în scădere pentru mediul rural (83,2% în 2019 față de 86,1% în 2018). Totodată, timpul de așteptare a consultației nu s-a modificat semnificativ, 38,8% așteptînd mai puțin de 15 min, iar 39,8% între 15 și 30 min (față de 43,4% și respectiv 34,9% în 2018).
- Este în scădere durata vizitei la medicul de familie: cei care au indicat 10-15 min au fost mai mulți cu 11,1 p.p. (44,7% în 2019 față de 33,6% în 2018), 15-20 min (35,8% în 2019 și 38,8% în 2018) și a celor care au indicat o durată mai mare de 20 min, care în 2019 a înregistrat o scădere cu 7,4 p.p. (14% în 2019 față de 21,4% în 2018). Se menține pozitivă frecvența adresării la medic, peste 90% adresîndu-se de 2-3 ori și mai mult.
- În funcția de promovare a sănătății, se menține rata înaltă a celor care au discutat privind alimentația (81,4%), activitatea fizică (72,8%), cu tendință de scădere pentru subiectele legate de consumul de alcool (55,1%) și reducerea/renunțarea la fumat (53%).
- Cu 6,2 p.p. (34,4% în 2019 față de 40,6% în 2018) a scăzut cota respondenților care au beneficiat de medicamente compensate 100% și a crescut cu 8 p.p. (36,6% în 2019 față de 28,6% în 2018) cota celor care au procurat medicamente la preț parțial compensat. Se menține constant înaltă rata celor cărora medicul le-a explicat cum să administreze medicamentele (98,3%).
- Se constată creșterea cu 5,3 p.p. (32,6% în 2019 față de 27,3% în 2018) a cotei respondenților care percep rezultatul tratamentului la nivel de asistență medicală primară drept înșănătoșire semnificativă; cu 6,4 p.p. (41,9% în 2019 față de 35,5% în 2018) celor care indică o ameliorare ușoară, dar și cu 6 p.p. (13,5% în 2019 față de 7,5% în 2018) a celor care declară că nu au avut nici o schimbare.
- A scăzut cu 5 p.p. (58,1% în 2019 față de 63,1% în 2018) cota respondenților care au declarat că au plătit pentru medicamente la ultima adresare la AMP.
- Se constată o ușoară creștere a gradului de satisfacție a pacienților cu serviciile asistenței medicale primare cu 5,6 p.p. (78,1% în 2019 față de 72,5% în 2018) cota respondenților

care ar opta sau ar recomanda cu siguranță sau probabil da, aceeași instituție AMP rudelor, prietenilor și altor persoane, iar cu 5,9 p.p. (10,8% în 2019 față de 4,9% în 2018) mai mulți respondenți apreciază organizarea AMP în țară ca fiind bine așa cum este. Gradul de satisfacție cu personalul medical se menține constant înalt.

- Nota medie acordată centrelor de sănătate este de 7,06 pentru cele municipale, 7,61 pentru raionale și 8,12 în localități rurale, nota pentru rural fiind în creștere, celelalte în descreștere (7.26 municipale, 7.86 raionale și 7.94 rurale în 2018).
- Aproape jumătate continuă să fie de părerea că sunt necesare schimbări majore (48,8% în 2019 și 46,8% în 2018), sau minore (39,7% în 2019 și 36,1% în 2018), totodată mai mulți au considerat că AMP e bine cum este (10,8% în 2019 și 4,9% în 2018), și mai puțini că ar trebui reformat complet (7,1% în 2019 și 8,6% în 2018).
- Drept sugestie pentru autorități de îmbunătățire a AMP a obținut creștere cu 8,9 p.p. (48,8% în 2019 față de 39,9% în 2018) recomandarea de dotare a acestora cu echipament medical.

### **Opinii și experiențe privind asistența medicală spitalicească**

- Comparativ cu anul 2018 a crescut cu 14,9 p.p. (53,6% în 2019 față de 38,7% în 2018) cota respondenților care au fost internați în mod de urgență, cu scăderea de 9,9 p.p. (29,1% în 2019 față de 39% în 2018) a cotei celor internați cu bilet de trimitere de la medicul de familie.
- Cota respondenților care au declarat durata de așteptare în secția de internare fiind mai mică de 15 min a scăzut cu 12,9 p.p. (33,2% în 2019 față de 46,1% în 2018) și a crescut cu 8 p.p. (39,3% în 2019 față de 31,1% în 2018) cota celor care au indicat o durată de 15-30 min.
- Se constată scăderea cu 5,9 p.p. (17,6% în 2019 față de 23,5% în 2018) a cotei respondenților care au declarat despre accesul fără restricții la propriul dosar medical, dar a crescut cu 8,5 p.p. (21,3% în 2019 față de 12,8% în 2018) cota celor care au comunicat despre accesul doar în prezența personalului medical sau doar la unele compartimente.
- Rata pacienților care au fost ajutați de asistenta medicală să beneficieze de consultația medicului de gardă în timpul nopții, zilelor de odihnă sau sărbători a crescut cu 10,6 p.p. (86,4% în 2019 față de 75,8% în 2018).
- Cota respondenților care au indicat efectuarea plăților oficiale legate de spitalizare în spitalele republicane a scăzut cu 4,7 p.p. (11,2% în 2019 față de 15,9% în 2018) dar a crescut cu 7,5 p.p. (13,2% în 2019 față de 5,7% în 2018) cota celor din spitalele raionale și cu 7,5 p.p. (25,3% în 2019 față de 17,8% în 2018) cota celor neasigurați.
- Se constată creșterea cu 25,5 p.p. (34,1% în 2019 față de 8,9% în 2018) a cotei respondenților care au indicat investigațiile de diagnostic ca categorie de plată oficială legată de spitalizare, scăderea cu 18 p.p. (3,5% în 2019 față de 21,5% în 2018) ratei respondenților care au indicat plata pentru consultația medicului, cu 12,6 p.p. (48,2% în 2019 față de 60,8% în 2018) ratei celor care au indicat plata pentru medicamente, cu 14,9 p.p. (12,9% în 2019 față de 27,8% în 2018) ratei celor care au indicat plata pentru ziua-pat și cu 12,4 p.p. (12,9% în 2019 față de 25,3% în 2018) ratei celor care au declarat plata pentru intervențiile chirurgicale.
- Cota respondenților care au indicat plata neoficială legată de spitalizare în cadrul spitalelor municipale a scăzut cu 6 p.p. (39,4% în 2019 față de 45,4% în 2018), dar a crescut cu 7,6 p.p. (33% în 2019 față de 45,4% în 2018) rata celor din cadrul spitalelor raionale și cu 12,4 p.p. (49,4% în 2019 față de 37% în 2018) rata respondenților neasigurați.
- Rata respondenților care au indicat la categoria cheltuielilor pentru plățile neoficiale cadourile, suvenirele, produsele alimentare și alte obiecte pentru personalul medical în calitate de recompensă a scăzut cu 16,9 p.p. (27,1% în 2019 față de 44% în 2018).

- Gradul de satisfacție cu serviciile acordate în timpul zilelor de odihnă și de sărbători a crescut cu 15,4 p.p. (79,5% în 2019 față de 64,1% în 2018) la categoria de răspunsuri "satisfăcuți" și "foarte satisfăcuți".
- Aprecieră eficienței asistenței spitalicești, determinată de rata respondenților care au perceput rezultatul tratamentului administrat la spital ca îmbunătățire semnificativă a înregistrat o scădere cu 20,7 p.p. (34,1% în 2019 față de 54,8% în 2018), iar rata celor care nu au perceput careva schimbări ori s-au simțit complet recuperați a crescut cu 15,6 p.p. (46,9% în 2019 față de 31,3% în 2018) și 2,6 p.p. (10,9% în 2019 față de 8,3% în 2018) respectiv.
- A crescut în medie cu 10 p.p. cota respondenților "foarte mulțumiți" de cunoștințele și calificarea medicilor, asistenților medicali, de atitudinea infirmierelor și personalului de la bucătărie, de timpul acordat de medicul de salon pentru consultații, de condițiile în salon, de confortul din salon, de lenjeria de pat, plapumă etc, de blocul sanitar, de condițiile în cabinetul de proceduri și alte spații, disponibilitatea gelului dezinfectant pentru mâini, a apei reci și calde, de alimentație și condiții pentru recreație.
- În medie, nota acordată spitalelor a fost de 8,01 (7,96 în 2019), spitalele private obținând nota maximă 9,8 (8,5 în 2018), republicane 8,3 (7,9 în 2018), raionale 7,9 (similar în 2018) și municipale 7,9 (7,5 în 2018).
- Cu 20,2 p.p. (26,9% în 2019 față de 6,7% în 2018) mai mulți respondenți au indicat condițiile proaste de igienă în secții (imposibilitatea de a face duș, curățenie) drept cea mai serioasă problemă cu care s-au confruntat, în timp ce rata celor care consideră drept problemă serioasă atenția, atitudinea, înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical a scăzut cu 28,6 p.p. (17,5% în 2019 față de 46,1%).
- Cu 52 p.p. (56,3% în 2019 față de 4,3% în 2018) a crescut cota respondenților care sugerează autorităților pentru a ameliora situația din sectorul spitale dotarea acestora cu echipament medical și aparatură modern, la fel cu mai mult de 20 p.p. a crescut rata celor care au sugerat modernizarea spitalelor, lupta cu corupția și plățile neoficiale și asigurarea spitalelor cu personal medical.

### **Impactul experimentului social**

- S-a dublat ponderea persoanelor care au auzit despre platforma [www.spitale.md](http://www.spitale.md). (25,9% în 2019 față de 17,1% în 2018) , în special în teritoriile unde au fost diseminate fișele de performanță ale spitalelor și centrelor de sănătate (33,3% în raioanele de intervenție și 23,3% în raioanele de control). În 2019, 40,3% au recepționat fișa privind activitatea centrului de sănătate (față de 17,2% în 2018) și s-a înregistrat o creștere aproape triplă de 37,7 p.p. (56,6% în 2019 față de 18,9% în 2018) mai mulți respondenți din teritoriile de intervenție care au putut aprecia corect performanța centrului său de sănătate și cu 25 p.p. mai mulți respondenți din teritoriile de intervenție față de cei din teritoriile de control (56,6% din teritoriile de intervenție față de 31,6% din teritoriile de control). Majoritatea de 97,9% au găsit fișa clară și informativă.
- S-a dublat ponderea celor care au primit fișa spitalului în raioanele de intervenție 29,6% în 2019 față de 14,7% în 2018. Cu 28,2 p.p. (43,8% în 2019 față de 27,8% în 2018) mai mulți respondenți din teritoriile de intervenție au răspuns corect la întrebările conceptuale cu referire la performanța spitalelor și cu 16 p.p. mai mulți respondenți din teritoriile de intervenție față de cei din teritoriile de control (43,8% în teritoriile de intervenție și 27,8% în teritoriile de control).
- Respondenții din teritoriile de intervenție au putut aprecia cu 35,2 p.p. mai bine performanța spitalului său (68,2% în teritoriile de intervenție față de 33% în teritoriile de control).

## TABEL-REZUMAT AL CONSTATĂRILOR CHEIE

### Date socio-demografice și de sănătate ale respondenților

| Indicator, %                                          | Anul | Bărbați | Femei | Studii<br>superioare | Vîrsta<br>medie | Urban | Rural | Nivelul mediu de venit al gospodăriilor casnice<br>pentru luna precedentă |
|-------------------------------------------------------|------|---------|-------|----------------------|-----------------|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| Caracteristica<br>socio-demografică<br>a eșantionului | 2018 | 53,7    | 46,3  | 22,4                 | 45              | 42,3  | 57,7  | 5332                                                                      |
|                                                       | 2019 | 47,4    | 52,6  | 20,7                 | 46              | 42,3  | 57,7  | 5075                                                                      |

| Indicator, %                        | Anul | Foarte bună | Bună | Satisfăcătoare | Rea  | Foarte rea | N\$/NR |
|-------------------------------------|------|-------------|------|----------------|------|------------|--------|
| Autoevaluarea<br>stării de sănătate | 2018 | 3           | 32,1 | 44,7           | 17,7 | 2,4        | 0,2    |
|                                     | 2019 | 5,3         | 34,3 | 43,8           | 13,5 | 3,1        | 0,2    |

| Indicator, %                                           | Anul | 15-25 ani | 26-35 ani | 36-45 ani | 46-55 ani | 56-65 ani | 65 ani și<br>mai mult | Asigurați | Neasigurați | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|-------|-------|
| Prevalența<br>maladiilor cronice<br>pe grupe de vîrstă | 2018 | 14,8      | 21,5      | 39,4      | 65,7      | 78,8      | 76,4                  | 54,2      | 27,8        | 50,4  | 50,7  |
|                                                        | 2019 | 19,2      | 18,3      | 35,8      | 51,3      | 71        | 80,4                  | 51,5      | 26,5        | 44,2  | 50,8  |

### Opinia privind evoluția sistemului de sănătate

| Indicator, %                                           | Anul | Foarte bună | Bună | De calitate medie | Proastă | Foarte proastă | N\$/NR |
|--------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------------------|---------|----------------|--------|
| Opinia privind<br>calitatea<br>serviciilor<br>medicale | 2018 | 4,9         | 38,7 | 41,7              | 11,2    | 3              | 0,6    |
|                                                        | 2019 | 4,7         | 38,7 | 42,9              | 10,9    | 2,8            | 0,6    |

| Indicator, %                                                 | Anul | Accesibile | Oarecum accesibile | Oarecum inaccesibile | Inaccesibile |
|--------------------------------------------------------------|------|------------|--------------------|----------------------|--------------|
| Opinia privind<br>accesibilitatea<br>serviciilor<br>medicale | 2018 | 26,6       | 47,1               | 19,9                 | 4,6          |
|                                                              | 2019 | 27,7       | 51,1               | 18                   | 3,3          |



| Indicator, %                                                          | Anul | S-a îmbunătățit                | S-a înrăutățit      | A rămas neschimbată             | NȘ/NR                           |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Opinia privind evoluția sistemului de sănătate în ultimul an          | 2018 | 32,1                           | 30,3                | 32,9                            | 4,6                             |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
|                                                                       | 2019 | 30                             | 14,6                | 51,6                            | 3,7                             |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Indicator, %                                                          | Anul | Da, direcția este bună         | Reformele stagnează | Nu, direcția este greșită       | NȘ/NR                           |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Opinia privind direcția reformelor de sănătate                        | 2018 | 27,5                           | 44,9                | 21,6                            | 6                               |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
|                                                                       | 2019 | 29,4                           | 50,8                | 14,2                            | 5,7                             |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Indicator, %                                                          | Anul | Dotarea cu echipament modern   | Corupția            | Costul ridicat al tratamentului | Atitudinea personalului medical | Acesul la medicamente compensate și gratuite | Insuficiența personalului medical | Profesionalismul și competența personalului medical | Insuficiența alocărilor în sănătate | Alte probleme                        |                                      |
| Opinia despre problemele cele mai importante din sistemul de sănătate | 2018 | 37                             | 38,1                | 36,3                            | 30,8                            | 32,9                                         | 21,8                              | 22,3                                                | 19,4                                | 6                                    |                                      |
|                                                                       | 2019 | 41,6                           | 38,5                | 38,4                            | 31,5                            | 27,7                                         | 26,6                              | 25,9                                                | 25,6                                | <10                                  |                                      |
| Indicator, %                                                          | Anul | Televiziunea                   | Lucrători medicali  | Internet                        | Discuții cu prietenii, colegii  | Radio                                        | Presa scrisă                      |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Sursa de informare privind serviciile de sănătate din țară            | 2018 | 66,2                           | 3,4                 | 37,9                            | 36,9                            | 12,3                                         | 6,5                               |                                                     |                                     |                                      |                                      |
|                                                                       | 2019 | 61,3                           | 35                  | 32,5                            | 29,4                            | 13,1                                         | 5                                 |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Asigurarea obligatorie de asistență medicală                          |      |                                |                     |                                 |                                 |                                              |                                   |                                                     |                                     |                                      |                                      |
| Indicator, %                                                          | Anul | Deținerea poliței de asigurare | Bărbați             | Femei                           | Vârsta medie                    | Urban                                        | Rural                             | Studii superioare                                   | Fără studii                         | Chintila de bunăstare cea mai bogată | Chintila de bunăstare cea mai săracă |
| Acoperirea cu asigurare obligatorie de asistență medicală             | 2018 | 86,0                           | 84,8                | 87,1                            | 47,1                            | 89,4                                         | 83,6                              | 91,2                                                | 89,5                                | 100                                  | 89,2                                 |
|                                                                       | 2019 | 86,3                           | 86,1                | 86,4                            | 48,0                            | 87,9                                         | 85,1                              | 90,5                                                | 81,6                                | 100                                  | 86,2                                 |



| Indicator, %                                                              | Anul | Cunosc | De la medicul de familie | Din mass-media | De la rude, prieteni, colegi | De la CNAM | De la alți lucrători medicali | De la angajator |
|---------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------------------------|----------------|------------------------------|------------|-------------------------------|-----------------|
| Cunoașterea drepturilor și obligațiilor în calitate de persoană asigurată | 2018 | 71,4   | 53,2                     | 37,8           | 30,5                         | 13,9       | 12,9                          | 1,5             |
|                                                                           | 2019 | 73     | 71,9                     | 35,9           | 23,3                         | 16,3       | 13,5                          | 3,3             |

| Indicator, %                                                                 | Anul | Cunosc foarte bine | Cunosc parțial | Nu cunosc | Nu cunosc din categoria celor asigurați | Nu cunosc din categoria celor neasigurați | Nu cunosc din chintila de bunăstare cea mai bogată | Nu cunosc din chintila de bunăstare cea mai săracă | Cunosc din mediu urban | Cunosc din mediu rural |
|------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|----------------|-----------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Cunoașterea spectrului de servicii acoperite de polița de asigurare medicală | 2018 | 11,8               | 60,1           | 28,1      | 24,7                                    | 37                                        | 11,1                                               | 16,2                                               | 12,7                   | 11,1                   |
|                                                                              | 2019 | 11,4               | 64,5           | 24,2      | 20,6                                    | 34,3                                      | 26,7                                               | 23,1                                               | 13,7                   | 9,8                    |

### Opinii și experiențe privind asistența medicală primară

| Indicator, %                                                | Anul | Medicul de familie | Serviciul de urgență | Mă tratez singur | Medic personal | Merg la spital | Nu iau măsuri |
|-------------------------------------------------------------|------|--------------------|----------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|
| Primul punct de acces al populației la servicii de sănătate | 2018 | 79,1               | 7,4                  | 5,9              | 4,5            | 2,7            | 0,4           |
|                                                             | 2019 | 78,5               | 8,6                  | 4,9              | 4,4            | 2,9            | 0,7           |

| Indicator, %                                 | Anul | Au medic de familie în localitatea de reședință | Au un medic care vine periodic în localitatea de reședință | Au asistentă medicală în localitatea de reședință |
|----------------------------------------------|------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Asigurarea cu medic de familie în localitate | 2018 | 84,4                                            | 12,9                                                       | 100                                               |
|                                              | 2019 | 90,6                                            | 6,9                                                        | 100                                               |

| Indicator, %                                    | Anul | Distanța < 5 km până la cea mai apropiată instituție medicală, mediu urban | Distanța < 5 km până la cea mai apropiată instituție medicală, mediu rural | Timpul mediu până la 30 min necesar pentru a ajunge la medicul de familie, mediu urban | Timpul mediu până la 30 min necesar pentru a ajunge la medicul de familie, mediu rural |
|-------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesul geografic la asistența medicală primară | 2018 | 95                                                                         | 99,1                                                                       | 77,8                                                                                   | 82,1                                                                                   |
|                                                 | 2019 | 96,4                                                                       | 99,2                                                                       | 66,8                                                                                   | 77,9                                                                                   |

| Indicator, %                                                                                                  | Anul | Programați la medicul de familie | Programați asigurați              | Programați neasigurați | Programați mediu urban         | Programați mediu rural                  | Primiți conform orei programate mediu urban | Primiți conform orei programate mediu rural |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Programarea la medicul de familie                                                                             | 2018 | 59,8                             | 62,4                              | 44,2                   | 74,3                           | 49,1                                    | 79,7                                        | 86,1                                        |
|                                                                                                               | 2019 | 59,5                             | 61,1                              | 50,3                   | 70,3                           | 51,7                                    | 86,5                                        | 83,2                                        |
| Indicator, %                                                                                                  | Anul | Mai puțin de 15 min              | 15-30 min                         | 30-60 min              | 1-2 ore                        | Mai mult de 2 ore                       |                                             |                                             |
| Timpul de așteptare a consultației medicului de familie                                                       | 2018 | 43,4                             | 34,9                              | 14,4                   | 5,3                            | 2                                       |                                             |                                             |
|                                                                                                               | 2019 | 38,8                             | 39*,8                             | 16                     | 4                              | 1,4                                     |                                             |                                             |
| Indicator, %                                                                                                  | Anul | Mai puțin de 10 min              | 10-15 min                         | 15-20 min              | Mai mult de 20 min             |                                         |                                             |                                             |
| Durata medie a vizitei la medicul de familie                                                                  | 2018 | 6,2                              | 33,6                              | 38,8                   | 21,4                           |                                         |                                             |                                             |
|                                                                                                               | 2019 | 6,2                              | 44,7                              | 35,1                   | 14                             |                                         |                                             |                                             |
| Indicator, %                                                                                                  | Anul | Da, oricând                      | Da, doar o dată la jumătate de an | Da, doar o dată pe an  | Nu pot, deoarece nu am dreptul | Nu pot, nu este alt medic în localitate |                                             |                                             |
| Dreptul de alegere a medicului de familie                                                                     | 2018 | 32,1                             | 12,3                              | 22,1                   | 6                              | 17,5                                    |                                             |                                             |
|                                                                                                               | 2019 | 35,3                             | 7,2                               | 15,5                   | 11,7                           | 16,5                                    |                                             |                                             |
| Indicator, %                                                                                                  | Anul | O dată                           | 2-3 ori                           | 4-5 ori                | Mai mult de 5 ori              |                                         |                                             |                                             |
| Frecvența adresării la medicul de familie ultimele 3 luni                                                     | 2018 | 11,2                             | 41,5                              | 21,8                   | 25,4                           |                                         |                                             |                                             |
|                                                                                                               | 2019 | 9,4                              | 42,2                              | 24,2                   | 24,3                           |                                         |                                             |                                             |
| Indicator, %                                                                                                  | Anul | Alimentația                      | Activitatea fizică                | Consumul de alcool     | Reducerea/renunțarea la fumat  | Necesitatea examinărilor profilactice   |                                             |                                             |
| Promovarea modului sănătos de viață și prevenirea bolilor de către asistența medicală primară, tema discutată | 2018 | 78,5                             | 74,6                              | 66                     | 61,1                           | 75                                      |                                             |                                             |
|                                                                                                               | 2019 | 81,4                             | 72,8                              | 55,1                   | 53                             | 71,3                                    |                                             |                                             |

| Indicator, %                                                                                         |  | Anul | Medicul a prescris medicamente   | Medicul a explicat cum să administreze medicamentele | Au procurat medicamente cu acoperire 100% | Au procurat medicamente la preț parțial compensat | Au procurat medicamente la preț integral | Au procurat medicamente fără rețetă  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|----------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Prescrierea și gradul de acoperire cu medicamente compensate la nivelul asistenței medicale primare  |  | 2018 | 76,3                             | 97,5                                                 | 40,6                                      | 28,6                                              | 46,4                                     | 5,4                                  |
|                                                                                                      |  | 2019 | 78,3                             | 98,3                                                 | 34,4                                      | 36,6                                              | 45,9                                     | 8,2                                  |
| Indicator, %                                                                                         |  | Anul | Însănătoșire completă            | Însănătoșire semnificativă                           | Ameliorare ușoară                         | Fără nici o schimbare                             | Starea s-a înrăutățit                    |                                      |
| Percepția rezultatului tratamentului la nivel de asistență medicală primară                          |  | 2018 | 4,2                              | 27,3                                                 | 35,5                                      | 7,5                                               | 1,8                                      |                                      |
|                                                                                                      |  | 2019 | 6,7                              | 32,6                                                 | 41,9                                      | 13,5                                              | 1,8                                      |                                      |
| Indicator, %                                                                                         |  | Anul | Au plătit pentru careva servicii | Medicamente                                          | Tratament                                 | Consultația medicului de familie                  | Consultația medicului specialist         | Analize de laborator și investigații |
| Plățile legate de ultima adresare la AMP                                                             |  | 2018 | 5,5                              | 63,1                                                 | 5,5                                       | 4                                                 | 11,2                                     | 11,3                                 |
|                                                                                                      |  | 2019 | 6,5                              | 58,1                                                 | 6,6                                       | 4                                                 | 10,5                                     | 11,7                                 |
| Gradul de satisfacție a pacienților cu serviciile asistenței medicale primare                        |  |      |                                  |                                                      |                                           |                                                   |                                          |                                      |
| Indicator, %                                                                                         |  | Anul | De acord                         | Puțin de acord                                       | Nu sunt de acord                          | NȘ/NR                                             |                                          |                                      |
| Medicul a ascultat problema pentru care m-am adresat                                                 |  | 2018 | 92                               | 7                                                    | 1                                         | 0                                                 |                                          |                                      |
|                                                                                                      |  | 2019 | 92,5                             | 6,8                                                  | 0,7                                       | 0                                                 |                                          |                                      |
| Medicul a fost respectuos cu mine                                                                    |  | 2018 | 90,6                             | 7,9                                                  | 1,5                                       | 0                                                 |                                          |                                      |
|                                                                                                      |  | 2019 | 88,6                             | 10                                                   | 1,3                                       | 0                                                 |                                          |                                      |
| Medicul mi-a explicat pe înțelesul meu, referitor la diagnostic, planul de investigație și tratament |  | 2018 | 84,3                             | 12                                                   | 3,8                                       | 0                                                 |                                          |                                      |
|                                                                                                      |  | 2019 | 83,4                             | 13,8                                                 | 2,8                                       | 0                                                 |                                          |                                      |
| Am încredere în profesionalismul medicului                                                           |  | 2018 | 78,9                             | 15,5                                                 | 5,                                        | 0,7                                               |                                          |                                      |
|                                                                                                      |  | 2019 | 76,4                             | 20,1                                                 | 3,5                                       | 0                                                 |                                          |                                      |

|                                                             |      |      |      |      |     |
|-------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-----|
| Am încredere că medicul păstrează confidențialitatea        | 2018 | 74,4 | 12,7 | 7    | 5,9 |
|                                                             | 2019 | 73,7 | 17,2 | 4,1  | 5   |
| Am rămas cu impresia că medicul nu a înțeles problema mea   | 2018 | 7,5  | 12,6 | 79,4 | 0,5 |
|                                                             | 2019 | 8,8  | 14,1 | 77,1 | 0   |
| Nu am avut posibilitatea să adresez întrebări medicului meu | 2018 | 4,4  | 11   | 84,4 | 0,2 |
|                                                             | 2019 | 6,6  | 12,8 | 80,5 | 0   |

| Indicator, %                                                                                                                      | Anul | Da, sigur | Probabil că da | Neutru | Probabil că nu | Nu categoric | Nu avem de unde alege alt centru în localitatea mea |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|----------------|--------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Dacă ar fi necesar ați opta pentru aceeași instituție AMP sau ați recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane să se adreseze | 2018 | 26,3      | 46,2           | 14,3   | 6,6            | 2,1          | 4,5                                                 |
|                                                                                                                                   | 2019 | 29,8      | 48,3           | 14,3   | 4,4            | 0,9          | 2,4                                                 |

| Indicator, %                                             | Anul | Centrele de Sănătate din municipiile Chișinău și Bălți | Centrele de Sănătate din localitățile raionale | Centrele de Sănătate din localitățile rurale |
|----------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Nota medie a instituției de AMP atribuită de respondenți | 2018 | 7,26                                                   | 7,86                                           | 7,94                                         |
|                                                          | 2019 | 7,06                                                   | 7,61                                           | 8,12                                         |

| Indicator, %                       | Anul | E bine așa cum este | Ar trebui careva schimbări minore | Trebuie multe de schimbat | Trebuie reformat complet |
|------------------------------------|------|---------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Aprecierea organizării AMP în țară | 2018 | 4,9                 | 39,7                              | 46,8                      | 8,6                      |
|                                    | 2019 | 10,8                | 36,3                              | 45,8                      | 7,1                      |

| Indicator, %                                                                                         | Anul | Dotarea cu echipament | Extinderea listei medicamentelor compensate | Asigurarea cu medici de familie | Creșterea salariului medicilor de familie | Asigurarea cu asistente medicale și alt personal medical | Dotarea cu mobilier | Îmbunătățirea atitudinii și comportamentului personalului medical | Eficientizarea programului de lucru al medicului |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități privind necesitățile de îmbunătățire a AMP | 2018 | 39,9                  | 36,1                                        | 36,1                            | 23,8                                      | 23,8                                                     | 23,3                | 22,9                                                              | 20,8                                             |
|                                                                                                      | 2019 | 48,8                  | 37,5                                        | 39,7                            | 25,5                                      | 25,5                                                     | 23,5                | 23,7                                                              | 14,2                                             |

### Opinii și experiențe privind asistența medicală spitalicească

| Indicator, %                               | Anul | Spitale republicane | Spitale municipale | Spitale raionale | Spitale private | În regim de urgență | În mod planificat | Cu bilet de trimitere de la medicul familie | Cu bilet de trimitere de la medicul specialist | Din proprie inițiativă |
|--------------------------------------------|------|---------------------|--------------------|------------------|-----------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------|
| Internarea pacienților în spital           | 2018 | 18,7                | 19,7               | 60,4             | 0,9             | 38,7                | 61,3              | 39                                          | 9,4                                            | 12,9                   |
|                                            | 2019 | 14,9                | 19,3               | 60,4             | 1,5             | 53,6                | 46,4              | 29,1                                        | 15,2                                           | 14,4                   |
| Indicator, %                               | Anul | Mai puțin de 15 min | 15-30 min          | 30-60 min        | 1-2 ore         | Mai mult de 2 ore   |                   |                                             |                                                |                        |
| Durata de așteptare în secția de internare | 2018 | 46,1                | 31,1               | 15,2             | 4,2             | 3,3                 |                   |                                             |                                                |                        |
|                                            | 2019 | 33,2                | 39,3               | 19,4             | 5,8             | 2,3                 |                   |                                             |                                                |                        |
| Indicator, %                               | Anul | Spitale republicane | Spitale municipale | Spitale raionale | Spitale private |                     |                   |                                             |                                                |                        |
| Numărul de pacienți în salon în spitale    | 2018 | 4                   | 3,5                | 3,6              | 2,4             |                     |                   |                                             |                                                |                        |
|                                            | 2019 | 3,9                 | 3,8                | 3,78             | 1,8             |                     |                   |                                             |                                                |                        |

### Informarea pacientului în spital

| Indicator, %      | Anul | Foarte bine informați | Bine informați | Puțin informați | Foarte puțin informați | Deloc informați | NȘ/NR |
|-------------------|------|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|-----------------|-------|
| Spital republican | 2018 | 15,4                  | 65             | 13,8            | 4,9                    | 0,8             | 0     |
|                   | 2019 | 16,3                  | 65,3           | 16,3            | 1                      | 1               | 0     |

|                  |      |      |      |      |     |     |     |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| Spital municipal | 2018 | 18,5 | 41,5 | 26,9 | 10  | 3,1 | 0   |
|                  | 2019 | 20,5 | 44,9 | 29,9 | 3,1 | 1,6 | 0   |
| Spital raional   | 2018 | 12,8 | 68,1 | 12,6 | 3,5 | 2,5 | 0,5 |
|                  | 2019 | 12   | 67,5 | 15,3 | 3,5 | 1,7 | 0   |
| Spital privat    | 2018 | 60   | 40   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                  | 2019 | 0    | 100  | 0    | 0   | 0   | 0   |

| Indicator, %                      | Anul | Acces fără restricții | Acces doar în prezența personalului medical sau doar la unele compartimente | Nu au avut acces | Nu au avut nevoie de informație din fișă |
|-----------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| Accesul la propriul dosar medical | 2018 | 23,5                  | 12,8                                                                        | 14,3             | 49,2                                     |
|                                   | 2019 | 17,6                  | 21,3                                                                        | 14,6             | 44,5                                     |

| Indicator, %                        | Anul | Asigurare exclusiv din spital | Asigurare parțială cu medicamente din spital și parțial procurate de pacient | Cumpărate exclusiv de pacient/prieteni |
|-------------------------------------|------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Asigurarea cu medicamente în spital | 2018 | 75,9                          | 21,2                                                                         | 2,9                                    |
|                                     | 2019 | 73,4                          | 22,9                                                                         | 3,6                                    |

| Indicator, %                           | Anul | Instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală |
|----------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| Modul de administrare a medicamentelor | 2018 | 95,4                                                                    |
|                                        | 2019 | 95,3                                                                    |

| Indicator, %                 | Anul | Au avut nevoie de consultația medicului de gardă în timpul nopții, zilelor de odihnă sau sărbători, total | La solicitare, asistenta medicală a organizat consultația medicului | Au apelat sau au fost nevoiți singuri să caute medicul | Au fost nevoiți să aștepte până dimineața sau zilele de lucru |
|------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Asistența medicului de gardă | 2018 | 14,1                                                                                                      | 75,8                                                                | 13,2                                                   | 11                                                            |
|                              | 2019 | 16,7                                                                                                      | 86,4                                                                | 8,2                                                    | 5,5                                                           |

| Indicator, %                                               | Anul | Starea s-a înrăutățit | Fără nici o schimbare | Unele îmbunătățiri | Îmbunătățire semnificativă | M-am simțit complet recuperat | NȘ/NR |
|------------------------------------------------------------|------|-----------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| Percepția rezultatului tratamentului administrat în spital | 2018 | 1,1                   | 3,3                   | 31,3               | 54,8                       | 8,3                           | 1,2   |
|                                                            | 2019 | 1,8                   | 6,2                   | 46,9               | 34,1                       | 10,9                          | 0     |

| Indicator, %                                                                                | Anul | Nimic nu a fost explicat | A fost explicat puțin | A fost explicat clar și detaliat | NȘ/NR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------|
| Informarea privind continuitatea tratamentului după externare și referirea la alte servicii | 2018 | 7,6                      | 23,8                  | 68,1                             | 0,5   |
|                                                                                             | 2019 | 4,7                      | 27                    | 68                               | 0,3   |

| Indicator, %                           | Anul | Au plătit pentru servicii în casa spitalului | Spitale republicane | Spitale municipale | Spitale raionale | Asigurați | Neasigurați |
|----------------------------------------|------|----------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------|-----------|-------------|
| Plățile oficiale legate de spitalizare | 2018 | 12                                           | 15,9                | 10,8               | 5,7              | 11,3      | 17,8        |
|                                        | 2019 | 12,9                                         | 11,2                | 9,4                | 13,2             | 11,2      | 25,3        |

| Categoria cheltuielilor pentru plățile oficiale                                                                           | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Medicamentele                                                                                                             | 48,2 | 60,8 |
| Investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 34,1 | 8,9  |
| Analize de laborator – analize clinice, biochimice, bacteriologice etc.                                                   | 25,9 | 22,8 |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                              | 23,5 | 13,9 |
| Investigații radiologice (Roentgen)                                                                                       | 20   | 22,8 |
| Analiza generală a sângelui și urinei                                                                                     | 14,1 | 16,5 |
| Plata pentru zile-pat pentru toată perioada aflării în spital                                                             | 12,9 | 27,8 |
| Cheltuieli pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                     | 12,9 | 25,3 |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                | 12,9 | 22,8 |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                               | 8,2  | 16,5 |
| Consultația medicului                                                                                                     | 3,5  | 21,5 |



|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| Alimentația în spital         | 2,4 | 3,8 |
| Lenjeria de pat, plapumă etc. | 2,4 | 1,3 |
| Cheltuieli legate de naștere  | 0   | 0   |

| Indicator, %                             | Anul | Au efectuat plăți direct personalului medical, total | Au efectuat plăți direct personalului medical, spitale republicane | Au efectuat plăți direct personalului medical, spitale municipale | Au efectuat plăți direct personalului medical, spitale raionale | Au efectuat plăți direct personalului medical, persoane asigurate | Au efectuat plăți direct personalului medical, persoane neasigurate |
|------------------------------------------|------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Plățile neoficiale legate de spitalizare | 2018 | 31,4                                                 | 36,6                                                               | 45,4                                                              | 25,4                                                            | 30,7                                                              | 37                                                                  |
|                                          | 2019 | 35,8                                                 | 37,8                                                               | 39,4                                                              | 33                                                              | 34                                                                | 49,4                                                                |

| Categoria cheltuielilor pentru plățile neoficiale                                                                             |  |  |  | 2019 | 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|------|------|
| Consultația medicului                                                                                                         |  |  |  | 47,5 | 46,9 |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                    |  |  |  | 33,9 | 35,7 |
| Cadouri, suvenire, produse alimentare și alte obiecte pentru personalul medical în calitate de mulțumire/recompensă           |  |  |  | 27,1 | 44   |
| Medicamentele                                                                                                                 |  |  |  | 13,6 | 15   |
| Cheltuielile pentru anestezie                                                                                                 |  |  |  | 11,4 | 14   |
| Cheltuielile pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                       |  |  |  | 10,6 | 12,1 |
| Cheltuielile legate de naștere                                                                                                |  |  |  | 4,2  | 6,3  |
| Investigații radiologice                                                                                                      |  |  |  | 3    | 3,9  |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                  |  |  |  | 2,5  | 4,3  |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc |  |  |  | 2,5  | 2,4  |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc.                                                |  |  |  | 1,7  | 3,9  |
| Alimentația în spital                                                                                                         |  |  |  | 1,3  | 1    |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                       |  |  |  | 0    | 4,8  |

| Indicator, %                                   | Anul | Nota Medie | Spitale republicane | Spitale municipale | Spitale raionale | Spitale private |
|------------------------------------------------|------|------------|---------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Gradul de satisfacție a pacienților de spitale | 2018 | 7,96       | 7,91                | 7,48               | 7,9              | 8,5             |
|                                                | 2019 | 8,01       | 8,3                 | 7,9                | 7,9              | 9,8             |

| Indicator, %                           | Anul | În mod cert da | Probabil că nu | Neutru | Probabil că nu | Nu, categoric |
|----------------------------------------|------|----------------|----------------|--------|----------------|---------------|
| Recomandarea spitalului altor persoane | 2018 | 22,6           | 53,8           | 10,8   | 6,5            | 1,8           |
|                                        | 2019 | 25,9           | 50,2           | 15,8   | 5,9            | 2,1           |

| Indicator, %                                                                                     | Anul | “satisfăcuți” sau “foarte satisfăcuți” de serviciile acordate lor în timpul zilei | “satisfăcuți” sau “foarte satisfăcuți” de serviciile acordate lor în timpul nopții | “satisfăcuți” sau “foarte satisfăcuți” de serviciile acordate lor în timpul zilelor de odihnă și de sărbători |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gradul de satisfacție cu diverse aspecte ale calității serviciilor și ale condițiilor din spital | 2018 | 83,2                                                                              | 81,3                                                                               | 64,1                                                                                                          |
|                                                                                                  | 2019 | 85,1                                                                              | 80,1                                                                               | 79,5                                                                                                          |

### Nivelul de satisfacție a pacienților privind diferite aspecte de prestare a serviciilor și îngrijirilor de spital

|                                                               |      | Total nemulțumit | Ne mulțumit | Neutru | Mulțumit | Foarte mulțumit | NA |
|---------------------------------------------------------------|------|------------------|-------------|--------|----------|-----------------|----|
| Cunoștințele, calificarea medicilor                           | 2018 | 0,6              | 3,9         | 13,5   | 71,9     | 10,0            | 0  |
|                                                               | 2019 | 0,9              | 1,7         | 22,5   | 57,1     | 17,9            |    |
| Cunoștințele, calificarea asistenților medicali               | 2018 | 0,6              | 3,5         | 17,1   | 70,0     | 8,8             | 0  |
|                                                               | 2019 | 0,9              | 2,3         | 25,6   | 53,9     | 17,3            |    |
| Atitudinea personalului medical (politețe, comportament ș.a.) | 2018 | 1,2              | 6,8         | 21,4   | 60,7     | 9,9             | 0  |
|                                                               | 2019 | 2,1              | 3,0         | 25,6   | 51,6     | 17,6            |    |
| Atitudinea infirmierelor, personalului de la bucătărie        | 2018 | 0,8              | 10,8        | 26,3   | 54,0     | 8,2             | 0  |
|                                                               | 2019 | 0,6              | 3,8         | 26,9   | 49,8     | 19,0            |    |
| Timpul acordat de medicul de salon pentru consultații         | 2018 | 1,2              | 7,0         | 16,7   | 63,3     | 11,8            | 0  |
|                                                               | 2019 | 0,9              | 2,6         | 25,0   | 51,9     | 19,6            |    |

|                                                                             | Total nemulțumit |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                             | 2018             | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | NA   |
| Condițiile în salon (curățenia, mobilierul din salon, spațiul salonului)    | 1,8              | 0,8  | 7,0  | 5,3  | 22,6 | 56,4 | 12,1 |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 0    |
| Confortul din salon (temperatura: cald/frig ș.a)                            | 1,5              | 1,1  | 6,5  | 6,4  | 25,8 | 55,2 | 10,8 |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 0,2  |
| Lenjeria de pat, plapuma ș.a.                                               | 2,3              | 1,7  | 8,0  | 6,8  | 30,5 | 49,0 | 9,7  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 0,5  |
| Blocul sanitar (lavoar, WC, baie ș.a.)                                      | 2,7              | 2,4  | 10,6 | 7,3  | 25,6 | 53,0 | 7,4  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 0,6  |
| Condițiile în cabinetul de proceduri și în alte spații                      | 0,8              | 0,8  | 5,8  | 3,2  | 16,5 | 62,4 | 8,6  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 5,9  |
| Disponibilitatea gelului dezinfectant pentru mâini                          | 7,7              | 9,9  | 15,9 | 13,7 | 22,6 | 39,6 | 6,2  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 7,9  |
| Existența apei (reci și calde 24 ore), posibilitatea de a face duș          | 3,2              | 4,6  | 9,9  | 8,3  | 25,0 | 51,9 | 7,3  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 2,7  |
| Alimentația în spital                                                       | 3,0              | 2,0  | 10,2 | 9,1  | 35,1 | 44,3 | 5,5  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 2,0  |
| Recreație (televizor, ziare, odihnă, condiții pentru vizitele rudelor etc.) | 6,1              | 16,7 | 14,3 | 13,7 | 22,0 | 28,2 | 2,7  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 26,7 |
| Nivelul costurilor serviciilor                                              | 3,0              | 1,5  | 8,0  | 8,0  | 17,5 | 28,8 | 5,2  |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 37,5 |
|                                                                             |                  |      |      |      |      |      | 24,7 |

| Indicator, %                                                                                                                               | Anul | Timpul acordat de medicul de salon | Atitudinea infirmierelor, personalului de la bucatărie | Atitudinea personalului medical | Cunoștințele, calificarea asistenților medicali | Cunoștințele, calificarea medicilor |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Gradul de satisfacție a pacienților (răspunsuri "Mulțumit/ă" și "Foarte mulțumit/ă" de cunoștințele, calificarea, atitudinea personalului) | 2018 | 75,1                               | 62,2                                                   | 70,6                            | 78,8                                            | 81,9                                |
|                                                                                                                                            | 2019 | 71,5                               | 68,8                                                   | 69,2                            | 71,2                                            | 75                                  |

### Cea mai serioasă problemă cu care s-au confruntat pacienții spitalizați, %

| Problema                                                                                           | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Condiții proaste de igienă în secții (imposibilitatea de a face dus, curățenie)                    | 6,7  | 26,9 |
| Atenția, atitudinea, înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical              | 46,1 | 17,5 |
| Dotarea cu echipament medical și aparatură modern                                                  | 3,2  | 12,7 |
| Corupția și solicitarea plăților neoficiale                                                        | 8,6  | 8    |
| Lipsa medicamentelor în secțiile din spital                                                        | 4,9  | 7,1  |
| Insuficiența medicilor specialiști din spitale                                                     | 2,6  | 5,7  |
| Costul ridicat al tratamentului                                                                    | 5,2  | 3,8  |
| Perioada îndelungată de așteptare a spitalizării planificate în baza poliței de asigurare medicală | 7,9  | 3,3  |
| Profesionalismul personalului medical                                                              | 7    | 2,8  |
| Lipsa spațiilor de recreere pentru pacienți (TV, wi-fi, bănci în fața spitalului)                  | 2,4  | 0,9  |
| Alte probleme                                                                                      | 0,4  | 11,3 |

### Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități pentru a ameliora situația din sectorul spitale

| Sugestii                                                                              | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Dotarea cu echipament medical și aparatură modern                                     | 4,3  | 56,3 |
| Modernizarea spitalelor (clădiri, mobilier, utilități)                                | 12,7 | 42,9 |
| Corupția, plățile neoficiale                                                          | 5,1  | 30,3 |
| Asigurarea spitalelor cu personal medical                                             | 5,8  | 27,6 |
| Atenția, atitudinea, înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical | 7,7  | 23,4 |

### Contextul proiectului “Promovarea responsabilității sociale participative pentru un sistem de sănătate performant”

Centrul pentru Politici și Analize în Sănătate (Centrul PAS) implementează proiectul “Promovarea responsabilității sociale participative pentru un sistem de sănătate performant” finanțat de către Banca Mondială prin intermediul Parteneriatului Global pentru Responsabilizare Socială. Proiectul are drept scop sprijinirea efortului Guvernului de a îmbunătăți guvernanta în domeniul sănătății, de a spori eficacitatea dezvoltării sectorului de sănătate și de a abilita cetățenii prin intermediul creării unui mediu favorabil pentru intervențiile de responsabilizare socială în Moldova. Proiectul își propune să sporească participarea cetățenilor, cunoașterea și utilizarea mecanismelor convenționale prin promovarea transparenței și a implicării civice, astfel încât aceștia să poată înțelege ce înseamnă o instituție medicală performantă și să poată lua decizii mai bune în ceea ce privește alegerea instituției medicale și calitatea îngrijirii pe care să o ceară de la aceste instituții. Realizarea proiectului se desfășoară în cadrul a 4 componente:

#### 1. Promovarea monitorizării performanței instituțiilor spitalicești

Obiectivul principal al acestei componente este de a îmbunătăți fluxul de informații cu privire la performanța spitalicească prin mobilizarea de instrumente de monitorizare și evaluare participative. În acest scop, pentru 55 spitale publice au fost elaborate fișe de performanță în baza indicatorilor raportați către instituțiile de resort, cu alte cuvinte, datele administrative sunt transpuse într-un format pe care l-ar putea înțelege cetățenii. Toate fișele sunt accesibile pe pagina [www.spitale.md](http://www.spitale.md), care este utilizată ca platformă pentru informare și transparență.

Totodată, în cadrul acestei componente, în 18 raioane selectate randomizat se realizează un experiment social. În acest sens, în 9 raioane (raioane de intervenție) fișele de performanță ale spitalelor sunt distribuite cetățenilor raioanelor respective după metoda “de la ușă la ușă”, însoțite de un mesaj de diseminare. În așa mod, cetățenii acestor raioane sunt informați cu

privire la performanța, calitatea și eficiența spitalelor din raza de reședință a acestora. Impactul experimentului social este măsurat prin intermediul barometrului de opinie a serviciilor de sănătate, comparându-se cu rezultatul obținut în 9 raioane de intervenție și 9 raioane de control (Tabel 1).

De asemenea, în cadrul aceleiași componente, proiectul are ca obiectiv fortificarea vocii cetățenilor și instituirea unor mecanisme de monitorizare participativă, unul din ele fiind evaluarea satisfacției pacienților cu privire la calitatea serviciilor medicale primite. Astfel sunt planificate două exerciții de evaluare a satisfacției pacienților externați din 55 spitale publice.

*Tabel 1: Raioanele de intervenție și de control ale proiectului*

| Intervenție | Control      |
|-------------|--------------|
| Cahul       | Basarabeasca |
| Cantemir    | Căușeni      |
| Dondușeni   | Cimișlia     |
| Fălești     | Criuleni     |
| Glodeni     | Ocnita       |
| Nisporeni   | Rezina       |
| Orhei       | Rîșcani      |
| Șoldănești  | Soroca       |
| Taraclia    | Strășeni     |

## 2. Consolidarea sistemului de plată bazat pe performanță în asistența medicală primară

Obiectivul principal al acestei componente este de a compila și a transpune datele administrative generate de actualul mecanism de plată pentru performanță în asistența medicală primară într-un format pe care l-ar putea înțelege cetățenii, pentru un eșantion de 72 de instituții de asistență medicală primară alese randomizat. În acest sens, a fost elaborat un instrument de audit social a instituțiilor de asistență medicală primară, similar Fișei de performanță a spitalelor, care în cadrul experimentului social, în raioanele de intervenție a fost distribuit cetățenilor, iar pentru celelalte instituții de asistență primară este accesibil pe [www.spitale.md](http://www.spitale.md). Impactul experimentului social la fel, este măsurat prin intermediul barometrului de opinie a serviciilor de sănătate, comparându-se cu rezultatul obținut în 9 raioane de intervenție și 9 raioane de control.

## 3. Crearea unui mediu favorabil dialogului public în domeniul sănătății

Activitățile cuprinse în această componentă sunt orientate spre crearea unui mediu propice pentru participarea eficientă a publicului, inclusiv complementarea proceselor de evaluare existente, îmbunătățirea fluxurilor de informații și promovarea oportunităților pentru îmbunătățirea dialogului public. Una din aceste activități fiind realizarea Sondajului Barometrul de Sănătate la nivel național.

## 4. Facilitarea cunoașterii și învățării pentru a spori eficiența intervențiilor de responsabilizare socială

Obiectivul acestei componente este de a se asigura că se elaborează mecanisme de învățare și de partajare atât pentru a sprijini practicienii de responsabilitate socială din Moldova, precum și pentru a asigura că lecțiile învățate în rezultatul implementării mecanismelor de responsabilitate socială sunt luate în considerare pentru a crește gradul de conștientizare.

## INTRODUCERE

Pe parcursul ultimelor două decenii sistemul de sănătate din Republica Moldova a trecut prin reforme majore structurale pe toate dimensiunile, inclusiv pe funcțiile de dirijare și reorganizare a sistemului de sănătate la nivel central și local, de finanțare, de prestare a serviciilor, de asigurare cu produse medicale, imunizări și tehnologii, precum și sisteme informaționale, aceste reforme având drept scop creșterea accesului și calității serviciilor de prevenire și consolidare a sănătății populației țării și implicit a eficienței și performanțelor sistemului sanitar. Reformele ce țin de reorganizarea serviciilor medicale au vizat în primul rând fortificarea și prioritizarea asistenței medicale primare (AMP) bazate pe medicina de familie, completate cu reformarea sistemului de finanțare prin implementarea asigurării obligatorii de asistență medicală (AOAM), apoi și cu fortificarea programelor de combatere a maladiilor prioritare în conformitate cu principiile și strategiile promovate de instituțiile multilaterale internaționale. Odată cu implementarea acestor reforme și programe, accesul populației la servicii de sănătate s-a ameliorat, iar barierele financiare au fost micșorate în comparație cu anii 1990-2000, fapt demonstrat prin date statistice interne și evaluări externe. Totuși, deși în scădere, cota celor neasigurați rămâne una înaltă și a constituit 11,8% în 2018 (conform datelor Companiei Naționale de Asigurări în Medicină). Deși, ca și cotă procentuală, cheltuielile publice pentru sănătate se mențin la cote destul de înalte din bugetul public, o mare parte a populației are cheltuieli semnificative din buzunar la accesarea serviciilor medicale, iar din acestea, o mare parte sunt pentru cheltuielile legate de medicamentele prescrise.

Pe de altă parte, odată cu schimbarea profilului epidemiologic și îmbătrânirii populației, precum și a migrației masive, în Republica Moldova sunt necesare în continuare transformări în modelele de prestare a serviciilor de sănătate, cu accent pe prevenirea și centrarea către persoană a modelului de prestare a serviciilor atât pentru maladiile comunicabile, cât și cele necomunicabile, și cu accent pe creșterea calității serviciilor de sănătate, îmbunătățirea calității interacțiunii dintre cetățeni și sistemul de sănătate și creșterea gradului de reacționare a serviciilor la necesitățile pacienților și a populației care intră în contact cu aceste servicii, precum și asigurarea accesului universal la servicii de bază pentru toată populația republicii.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale susțin necesitatea continuării acțiunilor de reformare a sectorului sănătății în vederea îmbunătățirii calității serviciilor acordate și a gradului de satisfacție a populației atât la nivel de asistență medicală primară (AMP) cât și asistență spitalicească (AS), de asemenea și de necesitatea reformei sectorului spitalicesc, pentru a-i crește eficiența și calitatea serviciilor, dar și pentru a asigura gama necesară de servicii în corespundere cu profilul de morbidități și necesități ale populației. În ultimii ani, necesitățile și așteptările pacientului și calitatea serviciilor medicale sunt subiectul unor dezbateri publice frecvente, de aceea sunt necesare date obiective care să monitorizeze dinamica percepțiilor publice atât pentru a dezvolta răspunsuri și politici informate, cât și pentru a monitoriza efectul și impactul acestora.

## OBIECTIVUL ȘI SARCINILE BAROMETRULUI DE SĂNĂTATE A POPULAȚIEI

Barometrul de Sănătate a Populației (BSP) a fost realizat pentru a identifica percepția populației care utilizează serviciile de sănătate privind opinia generală despre starea din sistemul de sănătate precum și experiența privind utilizarea serviciilor medicale în asistența medicală primară și cea spitalicească.

Obiectivele de suport ale cercetării constau în evidențierea factorilor care determină performanța centrelor de sănătate și a spitalelor, precum și a barierelor în obținerea asistenței medicale necesare la nivel de asistență medicală primară și cea spitalicească, investigând următoarele aspecte:

1. evaluarea propriei stări de sănătate și a aspectelor de asigurare cu poliță de asigurare medicală obligatorie ale utilizatorilor serviciilor de sănătate;
2. evaluarea percepției generale a serviciilor medicale și a sistemului de sănătate, precum și a problemelor prioritare cu care se confruntă cetățeanul în interacțiunea cu serviciile de sănătate;
3. evaluarea experienței individuale a respondenților de interacțiune, a gradului de satisfacție a pacienților de serviciile acordate în asistența medicală primară și cea spitalicească;
4. serviciile de sănătate la nivel de AMP și AS și a aspectelor de acces și acceptabilitate a serviciilor de sănătate;
5. evaluarea experienței de asigurare cu medicamente prescrise la nivel de AMP și AS;
6. gradul de informare privind drepturi, responsabilități și beneficii în interacțiunea cu serviciile medicale.

Rezultatele BSP vin să sprijine Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în elaborarea politicilor publice de îmbunătățire a calității asistenței medicale primare și spitalicești, prin oferirea informațiilor complete, relevante și valide despre performanța serviciilor medicale din perspectiva utilizatorilor serviciilor de sănătate.

De asemenea, studiul poate fi utilizat la măsurarea progresului în atingerea obiectivelor ce țin de reformarea sistemului de sănătate, având în vedere că a fost efectuat doi ani consecutiv.

## METODA

Cercetarea a fost efectuată în baza unui studiu de tip multistadial, stratificat, non-probabilist, bazat pe un chestionar administrat de operator de interviu. În studiu au fost intervievate 1318 persoane din cadrul gospodăriilor individuale din 74 localități rurale și urbane din 18 raioane ale țării (raioanele de intervenție și cele de control din cadrul proiectului). Supra-eșantionarea s-a efectuat pentru a include municipiile Chișinău și Bălți în aria de desfășurare a sondajului. Eșantionul detaliat al studiului este inclus în Anexa I. În grupul de intervenție s-au desfășurat câte 20 de interviuri per localitate și în cel de control – 10 interviuri per localitate.

Estimările din sondaj conțin marja de eroare de +/- 3%. Intervalele de încredere prezintă un interval în care există o anumită probabilitate ca adevărata valoare să fie valabilă. În acest caz, a fost selectat nivelul de probabilitate de 95%.

### Perioada de colectare a datelor:

**Sondajul inițial:** 17 aprilie-29 mai 2018

**Sondajul de comparație:** 08 octombrie-5 noiembrie 2019

Grupul țintă au constituit persoanele care locuiesc în cele 18 raioane și municipiile Chișinău și Bălți care au utilizat servicii AMP și AS. Identificarea acestui segment s-a desfășurat utilizând un chestionar de tip screening.



### **Criteriile de includere în eșantion:**

- Respondenții cu vârsta de peste 15 ani care locuiesc în gospodăriile selectate aleatoriu.
- Rezidenți ai celor 18 raioane (9 de intervenție, 9 control, vezi tabelul 1).
- Persoanele au accesat servicii de asistență medicală primară pe parcursul ultimelor 3 luni precedente chestionării.
- Persoanele au fost spitalizate pe parcursul ultimelor 12 luni precedente chestionării.

**Selecția gospodăriilor:** Gospodăria în care s-a realizat interviul a fost selectată conform metodei rutei aleatorii în baza unui pas statistic prestabilit. Pe un punct de eșantionare au fost efectuate maxim 7 interviuri reușite din 3 vizite permise.

**Cota de control:** 40%.

**Metoda de cercetare:** Interviu direct (“față în față”) cu respondentul selectat cu ajutorul grilei Kish. Interviu direct a avut loc la domiciliul respondenților în limba română sau rusă, în funcție de preferințele persoanei intervievate. Toate interviurile au fost realizate în conformitate cu planul de eșantionare.

**Instrument:** chestionar sociologic standardizat, compus din blocuri tematice de întrebări. Chestionarul a fost elaborat de echipa Centrului PAS și finalizat de către compania sociologică OPINIA. În conformitate cu regulile de cercetare sociologică, Serviciul Independent de Sociologie și Informații OPINIA a realizat pretestarea chestionarului pentru perfectarea calitativă și utilizarea ulterioară a acestuia în teren. Pretestarea chestionarului a avut loc în perioada 01-06 aprilie 2018. Același chestionar a fost utilizat și în anul 2019, doar cu unele îmbunătățiri. Chestionarul a fost administrat de operatori de teren din rețeaua Serviciului Independent de Sociologie și Informații OPINIA în perioada 08 octombrie-5 noiembrie 2019.

**Rata de răspuns:** 70,1%. Ratele de răspuns au fost calculate utilizând ratele de răspuns ale Asociației Americane de Cercetare a Opiniei Publice.

**Prelucrarea datelor:** informația colectată a fost introdusă și procesată cu ajutorul produsului software – SPSS, ce a fost utilizat, de asemenea, pentru analiza datelor statistice necesare, a frecvențelor și corelațiilor bivariante. Prelucrarea statistică a răspunsurilor s-a făcut per ansamblu și în funcție de următoarele variabile: mediul de reședință, categoria de vârstă, statutul de asigurat în sistemul AOAM, nivelul de educație, chintila de bunăstare și tipul de servicii de care au beneficiat respondenții.

În unele cazuri pot apărea decalaje neînsemnate între totalurile indicate și sumele componente incluse, fapt ce se explică prin rotunjirea datelor cu maxim 0,05 puncte procentuale.

### **Limitările metodologice în generalizarea rezultatelor cercetării**

La analiza datelor colectate pe parcursul studiului urmează să se ia în calcul anumiți factori ce au putut influența calitatea răspunsurilor respondenților: componentele sensibile ale studiului, în special întrebările legate de plățile neoficiale în centrele de sănătate sau spitale efectuate de către respondenți) și tehnica de reamintire a circumstanțelor întâmplare după câteva luni sau chiar 1 an (în special la capitolul serviciilor spitalicești).

## REZULTATELE STUDIULUI

### Caracteristicile generale ale eșantionului

**Caracteristica demografică a eșantionului.** Printre respondenți, femeile au constituit majoritatea (52,6%), la fel ca și locuitorii zonelor rurale (57,7%). Vârsta medie a respondenților a fost 46 ani.

**Nivelul de studii.** Majoritatea respondenților din cadrul studiului au afirmat că ultima instituție de învățământ absolvită a fost de nivel mediu - școală generală, profesională sau colegiu și doar 20,7% de participanți la sondaj au declarat un nivel de educație înalt (studii superioare complete sau incomplete). Nivelul de instruire a respondenților diferă după mediul de reședință: cota respondenților cu studii superioare printre locuitorii din mediul urban este mai mare (26,9 față de 16,4% în mediul rural); în același timp, în rândul locuitorilor din mediul rural mai mulți au fost cei cu studii medii incomplete și absolvenți de școli profesionale (43,8% față de 29,7% urban).

**Nivelul de angajare.** Dintre cei chestionați, 40,8% sunt economic activi în sectorul oficial, 3,3% muncitori în sectorul neformal, iar 1,2% declarându-se muncitori peste hotare, iar categoriile economic inactive constituind 54,7%. Dintre cei care s-au declarat angajați, majoritatea respondenților au fost persoane angajate în sectorul public (52,3%), urmată de angajarea în sectorul privat (38,2%).

**Venitul gospodăriilor individuale.** Reieșind din răspunsurile celor chestionați, care au acceptat să indice venitul gospodăriilor casnice pentru luna precedentă sondajului, s-a constatat că nivelul mediu de venit al gospodăriilor casnice pentru luna precedentă sondajului a constituit 5075 lei (mediana 4500 lei), iar în calcul pentru fiecare membru al gospodăriei acesta a fost în medie de 2011 lei (mediana 1600 lei).

Distribuția conform tuturor categoriilor este prezentată în tabelul de mai jos (Tabel 2).

*Tabel 2: Distribuția eșantionului conform caracteristicilor socio-demografice (2018-2019)*

| Datele socio-demografice ale eșantionului |                         | 2018 |      | 2019 |      |
|-------------------------------------------|-------------------------|------|------|------|------|
|                                           |                         | Abs. | %    | Abs. | %    |
| Sex                                       | Femei                   | 693  | 52,6 | 610  | 46,3 |
|                                           | Bărbați                 | 625  | 47,4 | 708  | 53,7 |
| Vârstă                                    | 15-25 ani               | 182  | 13,8 | 209  | 15,9 |
|                                           | 26-35 ani               | 218  | 16,5 | 223  | 16,9 |
|                                           | 36-45 ani               | 215  | 16,3 | 203  | 15,4 |
|                                           | 46-55 ani               | 197  | 14,9 | 201  | 15,3 |
|                                           | 56-65 ani               | 276  | 20,9 | 274  | 20,8 |
|                                           | 66 ani <                | 230  | 17,5 | 208  | 15,8 |
|                                           |                         |      |      |      |      |
| Mediu de reședință                        | Urban                   | 558  | 42,3 | 558  | 42,3 |
|                                           | Rural                   | 760  | 57,7 | 760  | 57,7 |
| Studii                                    | Fără studii             | 38   | 2,9  | 19   | 1,4  |
|                                           | Studii medii incomplete | 182  | 13,8 | 119  | 9,0  |
|                                           | Școală generală         | 319  | 24,2 | 331  | 25,1 |
|                                           | Școală profesională     | 235  | 17,8 | 264  | 20,0 |
|                                           | Liceu                   | 42   | 3,2  | 76   | 5,8  |
|                                           | Colegiu                 | 229  | 17,4 | 214  | 16,2 |
|                                           | Studii superioare       | 273  | 20,7 | 295  | 22,4 |

| Datele socio-demografice ale eșantionului |                                             | 2019 |      | 2019 |      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|------|------|------|------|
|                                           |                                             | Abs. | %    | Abs. | %    |
| Statutul civil                            | Căsătorit(ă)                                | 898  | 68,1 | 924  | 70,1 |
|                                           | Divorțat(ă)                                 | 93   | 7,1  | 90   | 6,8  |
|                                           | Văduv(ă)                                    | 132  | 10,0 | 101  | 7,7  |
|                                           | Concubinaj, necăsătorit                     | 33   | 2,5  | 52   | 3,9  |
|                                           | Nu a fost căsătorit niciodată               | 162  | 12,3 | 151  | 11,5 |
| Chintilă de bunăstare                     | Cea mai săracă                              | 65   | 11,2 | 37   | 7,5  |
|                                           | A doua                                      | 114  | 19,6 | 93   | 18,8 |
|                                           | De mijloc                                   | 129  | 22,2 | 133  | 26,9 |
|                                           | A patra                                     | 99   | 17,0 | 100  | 20,2 |
|                                           | Cea mai bogată                              | 15   | 2,6  | 9    | 1,8  |
|                                           | Nu stie                                     | 30   | 5,2  | 10   | 2,0  |
|                                           | Refuz                                       | 129  | 22,2 | 113  | 22,8 |
| Etnie                                     | Moldovean                                   | 1034 | 78,5 | 1085 | 82,3 |
|                                           | Român                                       | 39   | 3,0  | 23   | 1,7  |
|                                           | Rus                                         | 105  | 8,0  | 93   | 7,1  |
|                                           | Ucrainean                                   | 38   | 2,9  | 34   | 2,6  |
|                                           | Găgăuz                                      | 8    | ,6   | 7    | 0,5  |
|                                           | Bulgar                                      | 93   | 7,1  | 73   | 5,5  |
|                                           | Rom                                         | 1    | ,1   | 3    | 0,2  |
| Ocupația din prezent                      | Angajat în sfera non-agricolă               | 476  | 36,1 | 409  | 31,0 |
|                                           | Angajat în agricultură                      | 62   | 4,7  | 54   | 4,1  |
|                                           | Muncitor ocazional (cu ziua)                | 43   | 3,3  | 32   | 2,4  |
|                                           | Șomer                                       | 150  | 11,4 | 177  | 13,4 |
|                                           | Elev/student                                | 79   | 6,0  | 98   | 7,4  |
|                                           | Pensionar/invalid                           | 367  | 27,8 | 407  | 30,9 |
|                                           | Concediu de maternitate/casnică             | 125  | 9,5  | 129  | 9,8  |
|                                           | Muncesc peste hotare                        | 16   | 1,2  | 12   | 0,9  |
| Statutul profesional                      | Angajat în sectorul public                  | 304  | 52,3 | 249  | 50,3 |
|                                           | Angajat în sectorul privat                  | 222  | 38,2 | 188  | 38,0 |
|                                           | Sectorul neguvernamental                    | 7    | 1,2  | 12   | 2,4  |
|                                           | Gospodărie/afacere proprie – în agricultură | 29   | 5,0  | 27   | 5,5  |
|                                           | Gospodărie/afacere proprie – non-agricolă   | 11   | 1,9  | 13   | 2,6  |
|                                           | NȘ/NR                                       | 8    | 1,4  | 6    | 1,2  |

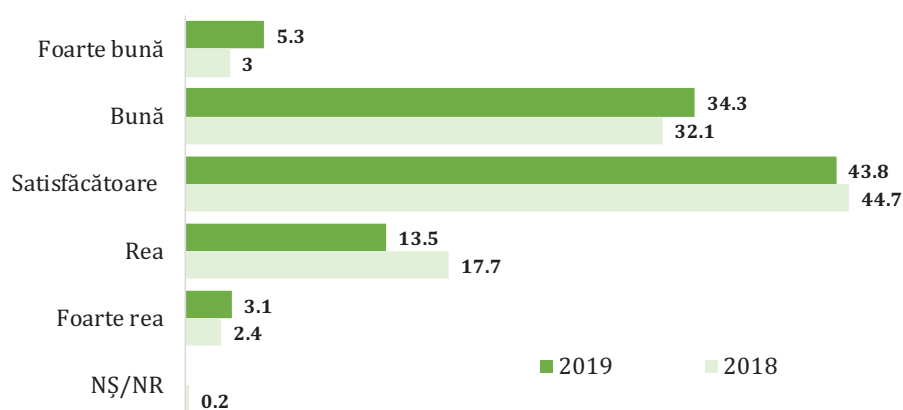
| Datele socio-demografice ale eșantionului |           | 2019                   |            | 2019        |            |
|-------------------------------------------|-----------|------------------------|------------|-------------|------------|
|                                           |           | Abs.                   | %          | Abs.        | %          |
| Beneficiari                               | AMP       | Raioane de intervenție | 360        | 27,3        | 360        |
|                                           |           | Raioane de control     | 180        | 13,7        | 180        |
|                                           | AS        | Raioane de intervenție | 138        | 10,5        | 110        |
|                                           |           | Raioane de control     | 54         | 4,1         | 26         |
|                                           | AMP și AS | Raioane de intervenție | 222        | 16,8        | 250        |
|                                           |           | Raioane de control     | 126        | 9,6         | 154        |
| Municipii                                 | AMP       | 119                    | 50         | 119         | 50         |
|                                           | AS        | 26                     | 10,9       | 17          | 7,1        |
|                                           | AMP și AS | 93                     | 39         | 102         | 42,9       |
| <b>Total</b>                              |           | <b>1318</b>            | <b>100</b> | <b>1318</b> | <b>100</b> |

### Percepțiile respondenților referitoare la propria sănătate

În raport cu datele studiului din 2018, se înregistrează o creștere a indicilor de autoevaluare a stării de sănătate din partea respondenților. 39,6% din persoanele intervievate consideră că au o stare de sănătate bună sau foarte bună (+4,5% față de anul 2018), iar 43,8% declară că au o stare de sănătate satisfăcătoare (44,7% în 2018). Una din șase persoane (16,6%) crede că în general starea de sănătate este rea sau foarte rea (-3,5% față de anul 2018) (Figura 1). Starea de sănătate autodeclarată a fi rea sau foarte rea se întâlnește mai frecvent la persoanele din mediul rural (19,3% față de 12,8% din respondenții urbani), la grupul de vârstă peste 65 ani (31,8% față de 7,7% în grupul de vârstă 15-25 ani). Diferențe semnificative în percepția stării de sănătate se atestă și în funcție de statutul de asigurare medicală: 36,7% dintre cei asigurați față de 58% neasigurați consideră că au o stare de sănătate bună sau foarte bună.

În funcție de indicele de bunăstare se constată că cei mai satisfăcuți de propria sănătate sunt respondenții din gospodăriile ale căror venit se include în chintila 2 și 5 (cea mai bogată). Respectiv, 56,1% de persoane intervievate din chintila 2 și 53,3% din chintila 5 consideră că starea lor de sănătate este bună sau foarte bună, în timp ce doar 39,6% respondenți din chintila de mijloc și 32,4% din chintila 4 își apreciază pozitiv starea de sănătate la moment. Astfel, 12,4% în chintila 3 vs 6,7% în chintila 5 consideră că au stare de sănătate rea sau foarte rea.

Figură 1: Autoevaluarea stării de sănătate(2018-2019), %



În anul 2018 respondenții au fost întrebați cum a evoluat starea lor de sănătate comparativ cu anul 2013 (adică 5 ani în urmă). Aproape jumătate (46,7%) dintre respondenți au menționat că starea lor de sănătate în anul 2018 s-a înrăutățit comparativ cu anul 2013. În 2019, respondenții au fost rugați să evalueze schimbările stării lor de sănătate timp de un an (cu referire la perioada 2018-2019). Jumătate din ei au declarat că starea lor de sănătate a rămas la fel (48,3%), o pătrime au constatat înrăutățiri (26,6%) și alți 25,1% au declarat că starea lor de sănătate s-a îmbunătățit pe parcursul ultimelor 12 luni. Au afirmat că starea de sănătate s-a înrăutățit mai frecvent:

- respondenții din mediul rural (28,5% comparativ cu 23,7% din cei din mediul urban),
- respondenții din grupul de vârstă de 65 ani și mai mult (44,8% comparativ cu 15,4% din respondenții grupului de 15-25 ani),
- respondenții asigurați medical (27,9% față de 18,2% din cei neasigurați),
- respondenții din chintila de bunăstare 5 (26,7% față de 20,0% din chintila 1).

Respondenții au fost întrebați dacă s-a întâmplat să nu poată munci din motive de sănătate pe parcursul ultimului an și 48,1% (+3,7% față de anul 2018) dintre respondenți au răspuns afirmativ. Mai frecvent au menționat acest fapt:

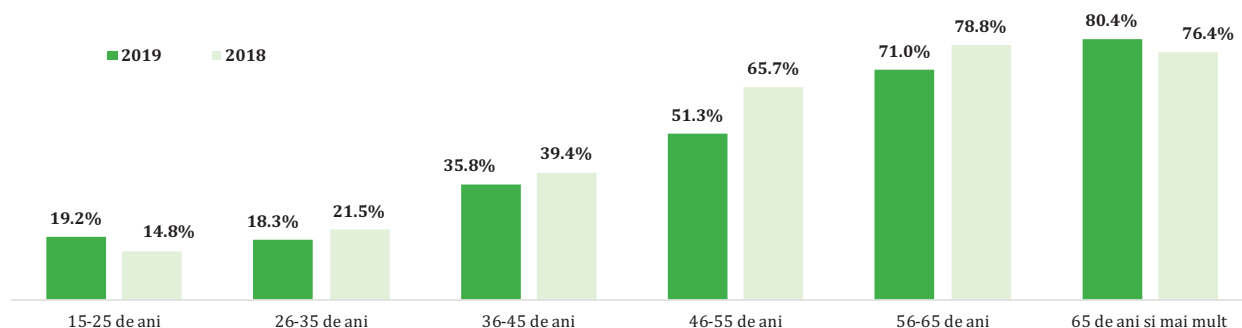
- femeile (49,6% față de 46,4% bărbați),
- respondenții din grupul de vârstă 65 ani și mai mult (67,4% față de 34,6% din respondenții din grupul de vârstă 15-25 ani),
- respondenții din mediul rural (51,5% față de 43,2% din respondenții din mediul urban),
- respondenții cu asigurare medicală (49,2% față de 41,4% din respondenții neasigurați).

În funcție de indicele de bunăstare de asemenea se atestă o relație invers proporțională, chintilele de sus afirmând o înrăutățire într-o proporție mai mare față de chintilele de jos: chintila 1 –41,4%, chintila 2 –36,8%, chintila 3 –42,6%, chintila 4 – 46,5%, chintila 5 - 53,3%.

## Prevalența bolilor cronice în rândul beneficiarilor de servicii de sănătate

48,1% din cei intervievați (50,5% în 2018) au afirmat, că suferă de cel puțin o maladie cronică ce necesită tratament permanent sau periodic. Ca și în 2018, rata de prevalență a bolilor cronice sporește odată cu înaintarea în vârstă. Cotele cele mai înalte a persoanelor cu o maladie cronică sunt persoanele din categoria 65 de ani și mai mult (80,4% și 76,4% în 2018), peste 70% din respondenții ce suferă de o maladie cronică au peste 56 de ani (71% în 2019 și 78,8% în 2018), iar cei mai puțini – aproximativ 19 la sută – între 15 și 25 de ani (14,8% în 2018).

Figură 2: Prevalența bolilor cronice, pe grupe de vârstă, (2018-2019)%



În funcție de statutul de asigurare medicală se remarcă o prevalență dublu mai înaltă a unei maladii cronice printre cei asigurați (51,5%) față de cei neasigurați (26,5%), tendință înregistrată și în BSP 2018 ( 54,2% asigurați față de 27,8% neasigurați). În funcție de nivelul de educație, există o diferență semnificativă între cei ce au un nivel de studii scăzut și cei cu nivel înalt de educație (56,6% față de 41,4%). Nu se remarcă diferențe semnificative în funcție de mediu, sex și indice de bunăstare. (Tabel 3)

Tabel 3: Prevalența maladiilor cronice în funcție de caracteristicile socio-demografice, (2018-2019), %

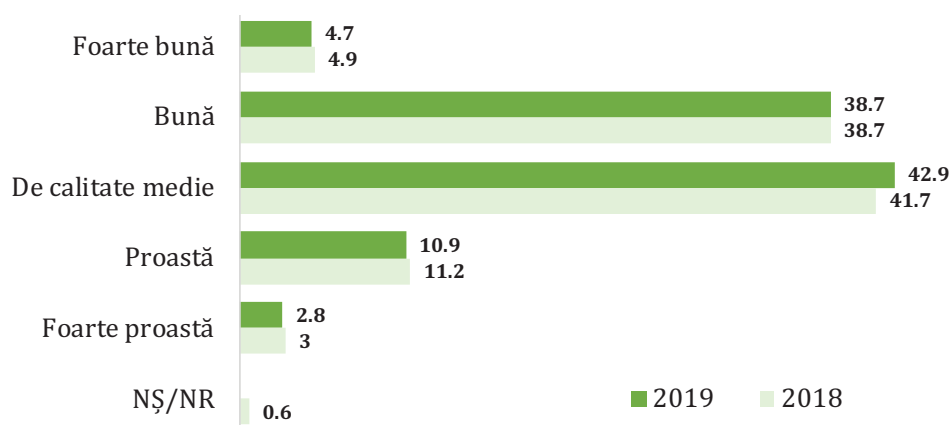
|                                 | 2019 | 2018 |
|---------------------------------|------|------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>         |      |      |
| Urban                           | 44,2 | 50,4 |
| Rural                           | 50,8 | 50,7 |
| <b>SEXUL</b>                    |      |      |
| Masculin                        | 46,2 | 49,5 |
| Feminin                         | 49,8 | 51,4 |
| <b>VÂRSTA</b>                   |      |      |
| 15-25 de ani                    | 19,2 | 14,8 |
| 26-35 de ani                    | 18,3 | 21,5 |
| 36-45 de ani                    | 35,8 | 39,4 |
| 46-55 de ani                    | 51,3 | 65,7 |
| 56-65 de ani                    | 71,0 | 78,8 |
| 65 de ani și mai mult           | 80,4 | 76,4 |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>         |      |      |
| Asigurat                        | 51,5 | 54,2 |
| Neasigurat                      | 26,5 | 27,8 |
| <b>BENEFICIAR</b>               |      |      |
| AMP în ultimele 3 luni          | 43,9 | 46,3 |
| AS în ultimele 12 luni          | 49,5 | 52,9 |
| AMP și AS                       | 53,7 | 55,3 |
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b>       |      |      |
| Cea mai săracă                  | 30,8 | 48,6 |
| A doua                          | 32,5 | 51,6 |
| De mijloc                       | 41,9 | 43,6 |
| A patra                         | 47,5 | 57,0 |
| Cea mai bogată                  | 33,3 | 66,7 |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |      |      |
| Fără studii                     | 60,5 | 63,2 |
| Studii medii incomplete         | 56,6 | 51,3 |
| Școală generală                 | 53,3 | 54,1 |
| Școală profesională             | 47,2 | 60,2 |
| Liceu                           | 33,3 | 28,9 |
| Școală post-liceală             | 43,7 | 46,3 |
| Superioare, inclusiv incomplete | 41,4 | 45,4 |

## Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind calitatea și accesibilitatea serviciilor medicale oferite de sistemul medical din Republica Moldova și asupra reformelor din sistemul de sănătate.

### Opinia privind calitatea serviciilor medicale

În general, populația Republicii Moldova care beneficiază de servicii medicale are o percepție bună referitor la calitatea serviciilor medicale din republică. Astfel 4,7% (4,9 în 2018) din persoanele intervievate consideră calitatea serviciilor medicale oferite de sistemul medical din Moldova foarte bună, 38,7% fiind bune, 42,9% (41,7% în 2018) de calitate medie, 10,9% (11,2% în 2018) de calitate proastă și 2,8% (3% în 2018) de calitate foarte proastă.

Figură 3: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind calitatea serviciilor medicale oferite, (2018-2019), %



- În funcție de mediul de reședință, aprecieri mai bune ale calității serviciilor medicale sunt oferite de către respondenții din mediul rural (46,6%) în comparație cu respondenții din mediul urban (38,8%) (în 2018 – 47,7% vs 37,9%).
- În funcție de indicele de bunăstare, chintilele de mai jos sunt de o părere mai bună și foarte bună despre calitatea serviciilor de sănătate față de cele mai bogate: 46,1% în chintila 1 și 54% în chintila 2 față de 20% în chintila 5.
- În funcție de vârstă, proporția celor care consideră calitatea rea și foarte rea a serviciilor crește odată cu vârsta de la 11,5% în categoria 15-25 ani la 12-17% în categoriile cu vârsta peste 46 ani.
- Respondenții neasigurați apreciază mai des (49,2%) calitatea serviciilor medicale în Moldova, decât cei asigurați (42,5%).
- Nu se remarcă diferențe semnificative în funcție de sex. (Tabel 4)

Tabel 4: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind calitatea serviciilor medicale oferite, în funcție de caracteristici socio-demografice, %

|                         | Foarte bună | Bună | De calitate medie | Proastă | Foarte proastă |
|-------------------------|-------------|------|-------------------|---------|----------------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b> |             |      |                   |         |                |
| Urban                   | 3,0         | 35,8 | 45,8              | 12,8    | 2,6            |
| Rural                   | 5,9         | 40,7 | 40,8              | 9,6     | 3,0            |
| <b>SEXUL</b>            |             |      |                   |         |                |
| Masculin                | 4,3         | 38,2 | 44,0              | 10,6    | 2,9            |
| Feminin                 | 5,1         | 39,1 | 41,8              | 11,3    | 2,7            |
| <b>VÂRSTA</b>           |             |      |                   |         |                |

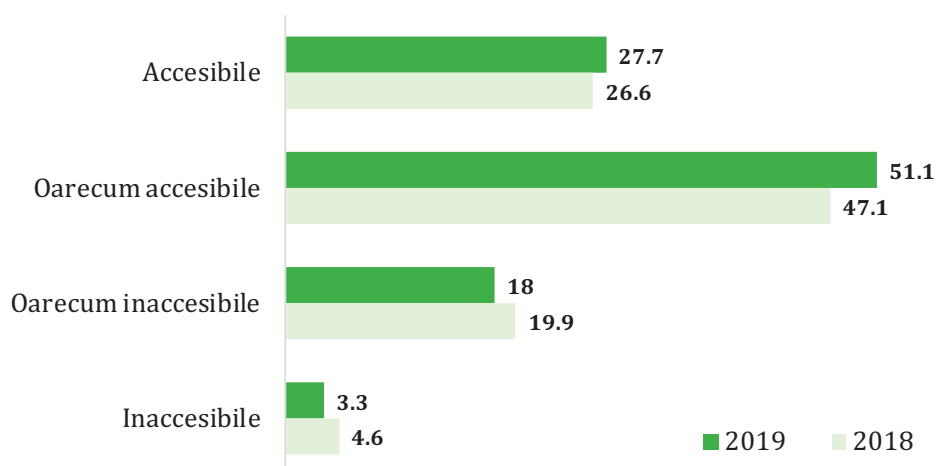


|                                 | Foarte bună | Bună | De calitate medie | Proastă | Foarte proastă |
|---------------------------------|-------------|------|-------------------|---------|----------------|
| 15-25 de ani                    | 12,1        | 45,1 | 31,3              | 8,2     | 3,3            |
| 26-35 de ani                    | 6,9         | 36,7 | 43,1              | 9,2     | 4,1            |
| 36-45 de ani                    | 2,3         | 39,1 | 47,9              | 8,8     | 1,9            |
| 46-55 de ani                    | 3,6         | 36,5 | 44,2              | 11,7    | 4,1            |
| 56-65 de ani                    | 2,5         | 36,2 | 43,8              | 14,9    | 2,5            |
| 65 de ani și mai mult           | 2,6         | 40,0 | 44,8              | 11,3    | 1,3            |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>         |             |      |                   |         |                |
| Asigurat                        | 4,7         | 37,8 | 43,4              | 11,4    | 2,7            |
| Neasigurat                      | 5,0         | 44,2 | 39,8              | 7,7     | 3,3            |
| <b>BENEFICIAR</b>               |             |      |                   |         |                |
| AMP în ultimele 3 luni          | 5,5         | 36,4 | 43,9              | 10,2    | 4,1            |
| AS în ultimele 12 luni          | 4,1         | 46,3 | 36,7              | 11,0    | 1,8            |
| AMP și AS                       | 3,9         | 38,3 | 44,4              | 12,0    | 1,4            |
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b>       |             |      |                   |         |                |
| Cea mai săracă                  | 1,5         | 44,6 | 38,5              | 10,8    | 4,6            |
| A doua                          | 7,0         | 47,4 | 31,6              | 9,6     | 4,4            |
| De mijloc                       | 5,4         | 35,7 | 44,2              | 11,6    | 3,1            |
| A patra                         |             | 37,4 | 52,5              | 8,1     | 2,0            |
| Cea mai bogată                  |             | 20,0 | 73,3              | 6,7     |                |
| Nu știe                         | 3,3         | 26,7 | 60,0              | 10,0    |                |
| Refuz                           | 5,4         | 33,3 | 52,7              | 6,2     | 2,3            |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |             |      |                   |         |                |
| Fără studii                     | 2,6         | 31,6 | 52,6              | 13,2    |                |
| Studii medii incomplete         | 4,9         | 36,8 | 42,3              | 13,7    | 2,2            |
| Școală generală                 | 3,8         | 47,3 | 35,1              | 11,3    | 2,5            |
| Școală profesională             | 5,5         | 35,3 | 45,5              | 11,5    | 2,1            |
| Liceu                           | 11,9        | 26,2 | 52,4              | 7,1     | 2,4            |
| Școală post-liceală             | 3,9         | 40,6 | 42,8              | 8,7     | 3,9            |
| Superioare, inclusiv incomplete | 4,8         | 34,1 | 47,3              | 10,3    | 3,7            |

### Opinia privind accesibilitatea serviciilor medicale

Majoritatea populației Republicii Moldova care beneficiază de servicii medicale le consideră accesibile. 27,7% de respondenți au afirmat că serviciile de sănătate sunt accesibile (26,6% în 2018) și 51,1% - oarecum accesibile (47,1% în 2018). În același timp, 18% le consideră oarecum inaccesibile (19,9% în 2018) și 3,3% le consideră inaccesibile (4,6% în 2018).

Figură 4: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind accesibilitatea serviciilor medicale în Republica Moldova, (2018-2019) (%)



- În funcție de mediul de reședință: 76,2% dintre cei din mediul urban și 80,5% dintre cei din mediul rural consideră serviciile accesibile.
- În funcție de nivelul de educație: respondenții cu un nivel de studii mai redus apreciază mai pozitiv accesibilitatea serviciilor medicale autohtone, decât cei cu un nivel de educație înalt: 86,6% respondenți fără studii față de 78,4% intervievați cu studii superioare consideră serviciile medicale accesibile.
- Nu sunt diferențe semnificative în funcție de sex, vârstă, statutul de asigurat și indicele de bunăstare.

Tabel 5: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind accesibilitatea serviciilor medicale în Republica Moldova, în funcție de caracteristici socio-demografice (%)

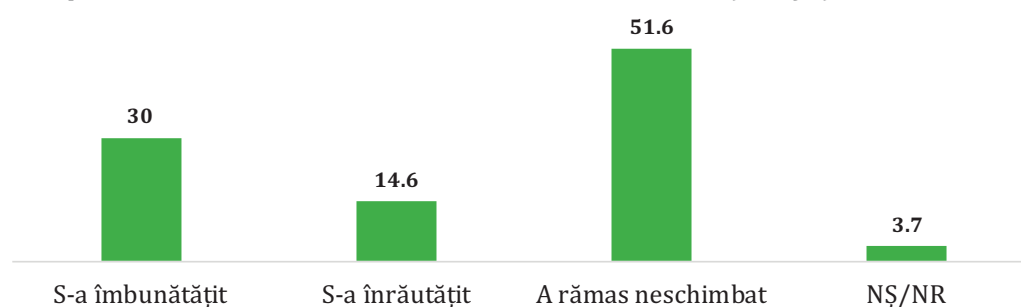
|                         | Accesibile | Oarecum accesibile | Oarecum inaccesibile | Inaccesibile |
|-------------------------|------------|--------------------|----------------------|--------------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b> |            |                    |                      |              |
| Urban                   | 25,2       | 51,0               | 18,6                 | 5,2          |
| Rural                   | 29,4       | 51,1               | 17,6                 | 1,9          |
| <b>SEXUL</b>            |            |                    |                      |              |
| Masculin                | 25,3       | 52,5               | 19,0                 | 3,2          |
| Feminin                 | 29,9       | 49,8               | 17,0                 | 3,3          |
| <b>VÂRSTA</b>           |            |                    |                      |              |
| 15-25 de ani            | 32,4       | 50,0               | 12,6                 | 4,9          |
| 26-35 de ani            | 30,3       | 49,1               | 17,4                 | 3,2          |
| 36-45 de ani            | 26,5       | 52,6               | 19,5                 | 1,4          |
| 46-55 de ani            | 31,5       | 45,7               | 17,8                 | 5,1          |
| 56-65 de ani            | 21,7       | 54,7               | 20,3                 | 3,3          |
| 65 de ani și mai mult   | 26,5       | 52,6               | 18,7                 | 2,2          |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b> |            |                    |                      |              |
| Asigurat                | 27,6       | 51,1               | 18,1                 | 3,2          |
| Neasigurat              | 28,2       | 50,8               | 17,1                 | 3,9          |
| <b>BENEFICIAR</b>       |            |                    |                      |              |
| AMP în ultimele 3 luni  | 26,3       | 51,9               | 17,8                 | 4,1          |
| AS în ultimele 12 luni  | 25,7       | 56,0               | 17,4                 | 0,9          |
| AMP și AS               | 30,8       | 47,4               | 18,6                 | 3,2          |

|                                 | Accesibile | Oarecum<br>accesibile | Oarecum<br>inaccesibile | Inaccesibile |
|---------------------------------|------------|-----------------------|-------------------------|--------------|
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b>       |            |                       |                         |              |
| Cea mai săracă                  | 27,7       | 43,1                  | 20,0                    | 9,2          |
| A doua                          | 28,9       | 49,1                  | 16,7                    | 5,3          |
| De mijloc                       | 28,7       | 48,8                  | 20,9                    | 1,6          |
| A patra                         | 29,3       | 56,6                  | 13,1                    | 1,0          |
| Cea mai bogată                  | 13,3       | 66,7                  | 13,3                    | 6,7          |
| Nu știe                         | 30,0       | 56,7                  | 10,0                    | 3,3          |
| Refuz                           | 26,4       | 51,9                  | 18,6                    | 3,1          |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |            |                       |                         |              |
| Fără studii                     | 31,6       | 55,3                  | 10,5                    | 2,6          |
| Studii medii incomplete         | 22,0       | 52,7                  | 23,6                    | 1,6          |
| Școală generală                 | 24,8       | 52,7                  | 18,5                    | 4,1          |
| Școală profesională             | 27,7       | 49,8                  | 20,0                    | 2,6          |
| Liceu                           | 42,9       | 45,2                  | 7,1                     | 4,8          |
| Școală post-liceală             | 29,7       | 52,8                  | 13,5                    | 3,9          |
| Superioare, inclusiv incomplete | 30,4       | 48,0                  | 18,3                    | 3,3          |

### Opinia privind evoluția sistemului de sănătate în ultimii 5 ani

În cadrul BSP 2018 respondenții au fost rugați să-și expună opinia despre evoluția sistemului de sănătate din țară pe parcursul ultimilor 5 ani. Atunci, părerile respondenților s-au împărțit în trei părți aproximativ egale, cu mici diferențe: o treime din respondenți (32,1%) considerau că situația din sistemul de sănătate s-a îmbunătățit, o treime (30,3%) – s-a înrăutățit, iar altă treime – 32,9% considera că situația a rămas neschimbată. În cadrul BSP 2019, perioada de referire a fost anul 2018. Astfel, jumătate din respondenți (51,6%) consideră că nu s-a înregistrat o evoluție în sistemul de sănătate din țară timp de un an. În același timp, fiecare al treilea respondent (30%) afirmă că situația s-a îmbunătățit și 14,6% sunt de părerea că pe parcursul ultimului an, sistemul de sănătate a înregistrat o involuție.

Figură 5: În opinia Dvs., cum a evoluat sistemul de sănătate din țară față de anul 2018?, %



Diferențele în funcție de caracteristicile socio-demografice sunt prezentate în tabelul de mai jos (Tabel 6). Următoarele categorii de respondenți afirmă cel mai frecvent că pe parcursul ultimului an sistemul de sănătate a evoluat:

- În funcție de mediul de reședință: respondenții din mediul rural (32%) apreciază o evoluție pozitivă mai des, decât cei din urbe (27,3%),
- În funcție de vârstă: tinerii din categoria de vârstă 15-25 de ani (37,9%) mai frecvent apreciază evoluția sistemului de sănătate decât vârstnicii (26,4% respondenți de 56-65 de ani și 29,1% persoane intervievate de 65 de ani și mai mult),

- În funcție de statutul de asigurat: persoanele neasigurate medical într-o proporție mai mare (38,7%) apreciază evoluția sistemului medical pe parcursul perioadei 2018-2019, față de respondenții ce au asigurare medicală (28,7%). În același timp, cota celor asigurați (15,7%) care au remarcat înrăutățiri a situației sistemului de sănătate pe parcursul ultimilor 12 luni este dublă în comparație cu cea a persoanelor neasigurate (7,7%) care au participat la sondaj.
- Nu sunt diferențe semnificative în funcție de sex, indice de bunăstare și nivel de educație.

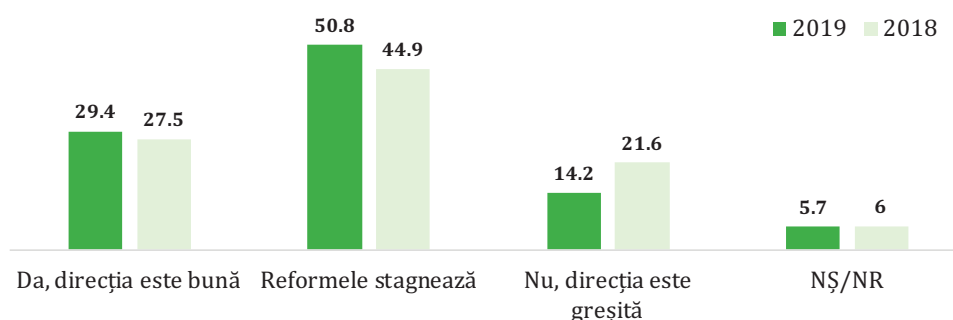
*Tabel 6: Percepția beneficiarilor de servicii de sănătate privind evoluția sistemului de sănătate în Republica Moldova față de anul 2018, în funcție de caracteristici socio-demografice, %*

|                                 | S-a îmbunătățit | S-a înrăutățit | A rămas neschimbat | (NȘ) |
|---------------------------------|-----------------|----------------|--------------------|------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>         |                 |                |                    |      |
| Urban                           | 27,3            | 16,9           | 51,6               | 4,3  |
| Rural                           | 32,0            | 13,1           | 51,6               | 3,3  |
| <b>SEXUL</b>                    |                 |                |                    |      |
| Masculin                        | 30,9            | 14,2           | 50,6               | 4,3  |
| Feminin                         | 29,3            | 15,0           | 52,5               | 3,2  |
| <b>VÂRSTA</b>                   |                 |                |                    |      |
| 15-25 de ani                    | 37,9            | 12,1           | 48,4               | 1,6  |
| 26-35 de ani                    | 30,7            | 14,7           | 51,8               | 2,8  |
| 36-45 de ani                    | 29,3            | 10,2           | 55,8               | 4,7  |
| 46-55 de ani                    | 28,9            | 12,7           | 54,3               | 4,1  |
| 56-65 de ani                    | 26,4            | 18,8           | 48,9               | 5,8  |
| 65 de ani și mai mult           | 29,1            | 17,4           | 50,9               | 2,6  |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>         |                 |                |                    |      |
| Asigurat                        | 28,7            | 15,7           | 51,6               | 4,0  |
| Neasigurat                      | 38,7            | 7,7            | 51,4               | 2,2  |
| <b>BENEFICIAR</b>               |                 |                |                    |      |
| AMP în ultimele 3 luni          | 29,0            | 14,4           | 53,4               | 3,2  |
| AS în ultimele 12 luni          | 35,3            | 11,9           | 47,2               | 5,5  |
| AMP și AS                       | 29,0            | 16,3           | 51,0               | 3,6  |
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b>       |                 |                |                    |      |
| Cea mai săracă                  | 33,8            | 13,8           | 50,8               | 1,5  |
| A doua                          | 37,7            | 16,7           | 45,6               |      |
| De mijloc                       | 34,1            | 17,8           | 41,1               | 7,0  |
| A patra                         | 29,3            | 9,1            | 56,6               | 5,1  |
| Cea mai bogată                  | 13,3            | 13,3           | 73,3               |      |
| Nu știe                         | 20,0            |                | 80,0               |      |
| Refuz                           | 26,4            | 9,3            | 56,6               | 7,8  |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |                 |                |                    |      |
| Fără studii                     | 26,3            | 10,5           | 60,5               | 2,6  |
| Studii medii incomplete         | 28,6            | 17,6           | 51,1               | 2,7  |
| Școală generală                 | 32,3            | 15,7           | 48,0               | 4,1  |
| Școală profesională             | 28,9            | 13,6           | 53,6               | 3,8  |
| Liceu                           | 35,7            | 4,8            | 59,5               |      |
| Școală post-liceală             | 32,8            | 12,7           | 51,1               | 3,5  |
| Superioare, inclusiv incomplete | 26,7            | 16,1           | 52,4               | 4,8  |

## Opinia privind direcția reformelor de sănătate

Per ansamblu, indicele percepției publice a direcției reformelor din sistemul de sănătate rămâne stabil. Ca și în anul 2018, majoritatea respondenților au avut o opinie negativă referitor la evoluția reformelor din sistemul de sănătate. Fiecare al doilea respondent (50,8%) consideră că reformele de sănătate din țară stagnează la moment și nu se mișcă nici într-o direcție (44,9% în 2018) și 14,2% consideră că se mișcă într-o direcție greșită (21,6% în 2018). Doar 29,4% au apreciat pozitiv direcția reformelor în sănătate (27,5% în 2018).

Figură 6: În opinia Dvs., reformele din sistemul de sănătate din țară merg într-o direcție bună? (2018-2019), %



În funcție de caracteristicile socio-demografice se observă următoarele tendințe a celor care consideră direcția reformelor în sănătate greșită (Tabel 7):

- Locuitorii urbelor (17,4%) sunt mai critici decât cei din sate (11,9%) în evaluarea direcției reformelor din sistemul medical.
- Persoanele asigurate într-o proporție mai mare percep direcția reformelor ca fiind greșită (14,9%) decât cei ce nu au statut de asigurat medical (9,9%).

Tabel 7: În opinia Dvs., reformele din sistemul de sănătate din țară merg într-o direcție bună, în funcție de caracteristici socio-demografice, %

|                         | Da, direcția este bună | Reformele stagnează | Nu, direcția este greșită | (NȘ) |
|-------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b> |                        |                     |                           |      |
| Urban                   | 25,8                   | 48,1                | 17,4                      | 8,7  |
| Rural                   | 31,8                   | 52,6                | 11,9                      | 3,6  |
| <b>SEXUL</b>            |                        |                     |                           |      |
| Masculin                | 28,8                   | 51,8                | 13,1                      | 6,2  |
| Feminin                 | 29,9                   | 49,8                | 15,2                      | 5,2  |
| <b>VÂRSTA</b>           |                        |                     |                           |      |
| 15-25 de ani            | 34,6                   | 47,3                | 12,6                      | 5,5  |
| 26-35 de ani            | 32,6                   | 45,9                | 14,2                      | 7,3  |
| 36-45 de ani            | 31,6                   | 48,8                | 14,0                      | 5,6  |
| 46-55 de ani            | 23,4                   | 56,9                | 15,2                      | 4,6  |
| 56-65 de ani            | 25,0                   | 52,2                | 15,9                      | 6,9  |
| 65 de ani și mai mult   | 30,4                   | 53,0                | 12,6                      | 3,9  |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b> |                        |                     |                           |      |
| Asigurat                | 29,2                   | 50,1                | 14,9                      | 5,8  |
| Neasigurat              | 30,4                   | 54,7                | 9,9                       | 5,0  |
| <b>BENEFICIAR</b>       |                        |                     |                           |      |
| AMP în ultimele 3 luni  | 28,1                   | 52,2                | 14,6                      | 5,2  |

|                                 | Da, direcția este bună | Reformele stagnează | Nu, direcția este greșită | (NȘ) |
|---------------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|------|
| AS în ultimele 12 luni          | 31,2                   | 48,6                | 11,0                      | 9,2  |
| AMP și AS                       | 30,4                   | 49,7                | 15,2                      | 4,8  |
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b>       |                        |                     |                           |      |
| Cea mai săracă                  | 35,4                   | 41,5                | 18,5                      | 4,6  |
| A doua                          | 27,2                   | 55,3                | 13,2                      | 4,4  |
| De mijloc                       | 24,0                   | 48,1                | 21,7                      | 6,2  |
| A patra                         | 29,3                   | 46,5                | 16,2                      | 8,1  |
| Cea mai bogată                  | 20,0                   | 40,0                | 13,3                      | 26,7 |
| Nu știe                         | 26,7                   | 60,0                | 6,7                       | 6,7  |
| Refuz                           | 29,5                   | 44,2                | 14,7                      | 11,6 |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |                        |                     |                           |      |
| Fără studii                     | 21,1                   | 60,5                | 13,2                      | 5,3  |
| Studii medii incomplete         | 24,7                   | 59,3                | 13,2                      | 2,7  |
| Școală generală                 | 32,0                   | 49,8                | 13,2                      | 5,0  |
| Școală profesională             | 26,4                   | 52,8                | 15,7                      | 5,1  |
| Liceu                           | 33,3                   | 40,5                | 16,7                      | 9,5  |
| Școală post-liceală             | 34,1                   | 46,3                | 12,7                      | 7,0  |
| Superioare, inclusiv incomplete | 28,6                   | 48,4                | 15,8                      | 7,3  |

### Opinia despre problemele cele mai importante din sistemul de sănătate

Respondenții au fost rugați să se expună care probleme în sistemul de sănătate din țară le consideră cele mai importante. Printre cele mai frecvent menționate au fost dotarea insuficientă a instituțiilor medicale cu echipament medical modern (41,6% și 37% în 2018), corupția (38,5% și 38,1% în 2018), costul ridicat al tratamentului (38,4% și 36,3% în 2018), atitudinea insuficient de bună a personalului medical față de pacienți (31,5% și 30,8% în 2018), lista mică a medicamentelor compensate (27,7% și 32,9% în 2018) și alocarea redusă a fondurilor în sănătate (25,6%).

Totodată, problemele ce țin de organizarea sistemului de sănătate au fost menționate frecvent: insuficiența personalului medical de 26,6% (21,8% în 2018), nivelul scăzut al profesionalismului și a medicilor de 25,9% respondenți (22,3% în 2018), precum și birocrăția și organizarea proastă a sistemului de 20% respondenți (25,6% în 2018).

Tabel 8: Răspunsurile respondenților privind cele mai importante probleme în sistemul de sănătate din țară, %

| Problemele din sistemul de sănătate                                 | %    |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| Dotarea cu aparatură și instrumente medicale moderne                | 41,6 |
| Corupția (cadouri, bani, mită)                                      | 38,5 |
| Costul ridicat al tratamentului                                     | 38,4 |
| Atitudinea personalului medical față de pacienți                    | 31,5 |
| Accesul la medicamentele compensate și gratuite                     | 27,7 |
| Insuficiența de personal medical                                    | 26,6 |
| Profesionalismul și competența personalului medical                 | 25,9 |
| Insuficiența banilor, alocarea fondurilor în sănătate               | 25,6 |
| Birocrația, organizarea proastă a sistemului medical                | 20   |
| Lipsa unor medicamente (în spitale, pe piață)                       | 17,3 |
| Infrastructura inadecvată (starea clădirilor, dotarea cu utilități) | 13,9 |
| Salariile mici ale personalului medical                             | 12   |
| Lipsa accesului la serviciile medicale                              | 11,6 |
| Activitatea medicilor de familie (modul de organizare)              | 11,5 |
| Alte probleme                                                       | <10  |

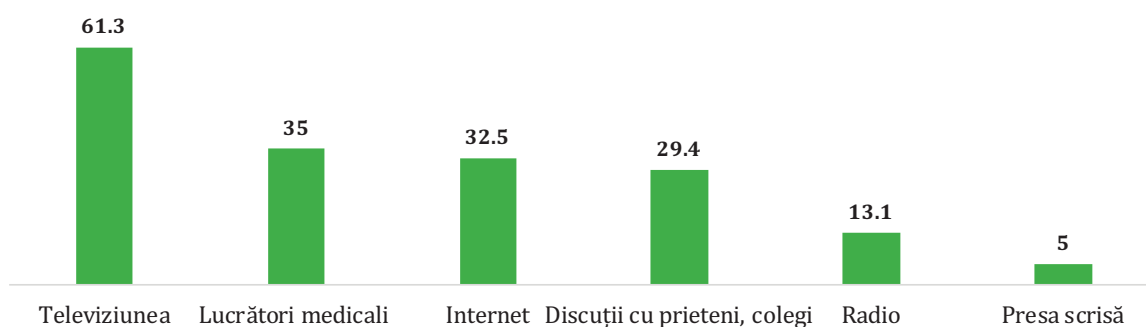
De asemenea, respondenții au menționat asigurarea insuficientă a instituțiilor medicale cu medicamente (17,3%), infrastructura inadecvată în sistemul medical (13,9%), salariile mici ale personalului medical (12%), accesul la serviciile medicale (11,6%) și modul de organizare a activității medicilor de familie (11,5%).

Opțiunea "alte probleme" a însumat problemele menționate de mai puțini respondenți privind durata mare de așteptare a consultației medicului specialist sau de așteptare a datei programate pentru spitalizare cu trimitere, calitatea medicamentelor, organizarea serviciului de urgență, vârsta înaintată a medicilor de familie, lipsa laboratoarelor în teritorii, raportul preț și beneficii ale poliței de asigurare.

### Sursa de informare privind serviciile de sănătate din țară

Fiind întrebați despre sursa de informare despre serviciile de sănătate din țară, vasta majoritate - 61,3% dintre respondenți (66,2% în 2018) au menționat televiziunea, urmată de lucrătorii medicali (35%), internet (32,5%), discuțiile cu prietenii, colegii, vecinii (29,4%).

Figură 7: Sursele de informare despre serviciile de sănătate din țară, %



În funcție de mediul de reședință, se constată că respondenții din mediul rural se informează mai mult prin intermediul TV (67,9%), comparativ cu respondenții urbani (51,8%), în același timp respondenții urbani utilizează mai des (39,3%) internetul drept sursă de informare în



comparație cu respondenții rurali (27,7%). Lucrătorii medicali sunt o sursă de informare privind serviciile de sănătate din țară pentru 36,6% de respondenți asigurați medical și pentru 24,9% intervievați ce nu au asigurare medicală.

### Acoperirea cu asigurare obligatorie de asistență medicală și cunoștințele privind drepturile și beneficiile celor asigurați

Majoritatea persoanelor intervievate (86,3%) au confirmat că au Asigurare Obligatorie de Asistență Medicală, 49,8% aparținând categoriilor asiguraților din contul statului, iar 44,9% fiind asigurați angajați și 5,3% asigurați în mod individual. Acoperirea cu asigurare medicală în funcție de diferite caracteristici este prezentată în tabelul 9 și este în dependență de următorii factori:

- Vârsta (91,7% în grupul de vârstă 56-65 ani, 85,3% în grupul de vârstă 46-55 ani și cea mai mică acoperire cu 75,8% în grupul de vârstă 15-25 ani în comparație cu 98,3% în grupul de vârstă de peste 65 ani)
- Sexul (86,4% femei și 86,1% bărbați)
- Mediul de reședință (89,9% de respondenți din municipiile Chișinău și Bălți; 86,4% din totalul respondenților din centrele raionale și alte orașe mici și 85,1% dintre persoanele intervievate din localități rurale)
- Nivelul studiilor (90,5 % dintre respondenții cu studii superioare (inclusiv incomplete) în comparație cu 81,9% pentru cei cu studii medii incomplete).

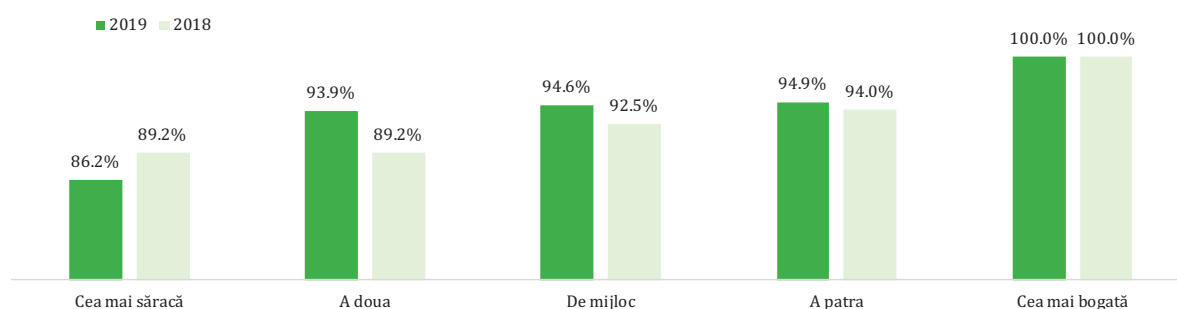
Tabel 9: Distribuția procentuală a respondenților după acoperirea cu asigurare medicală, (2018-2019)

|                     |                                        | 2019 | 2018 |
|---------------------|----------------------------------------|------|------|
| Sexul               | Bărbați                                | 86,1 | 84,8 |
|                     | Femei                                  | 86,4 | 87,1 |
| Vârsta              | 15-25 ani                              | 75,8 | 80,9 |
|                     | 26-35 ani                              | 77,1 | 71,3 |
|                     | 36-45 ani                              | 85,6 | 81,3 |
|                     | 46-55 ani                              | 85,3 | 88,6 |
|                     | 56-65 ani                              | 91,7 | 94,2 |
|                     | 65 ani și mai mult                     | 98,3 | 98,6 |
| Mediul de reședință | Urban                                  | 87,9 | 89,4 |
|                     | Rural                                  | 85,1 | 83,6 |
| Nivel studii        | Fără studii                            | 81,6 | 89,5 |
|                     | Studii medii incomplete                | 81,9 | 83,2 |
|                     | Școală generală                        | 83,1 | 81,6 |
|                     | Școală profesională                    | 86,0 | 84,8 |
|                     | Liceu                                  | 85,7 | 77,6 |
|                     | Școală post-liceală (colegiu)          | 90,4 | 91,6 |
|                     | Studii superioare, inclusiv incomplete | 90,5 | 91,2 |

|                       |                      |       |      |
|-----------------------|----------------------|-------|------|
| Etnie                 | Moldovenească/română | 85,2  | 85,3 |
|                       | Român                | 94,9  | 95,7 |
|                       | Rusă                 | 86,7  | 91,4 |
|                       | Bulgară              | 95,7  | 86,3 |
|                       | Ucraineană           | 81,6  | 88,2 |
|                       | Găgăuză              | 100   | 100  |
| Chintila de bunăstare | Cea mai săracă       | 86,2  | 89,2 |
|                       | A doua               | 93,9  | 89,2 |
|                       | De mijloc            | 94,6  | 92,5 |
|                       | A patra              | 94,9  | 94   |
|                       | Cea mai bogată       | 100,0 | 100  |

Acoperirea cu asigurare medicală este direct proporțională cu statutul socio-economic și diferența între cea mai săracă și cea mai bogată chintile pentru acoperirea cu asigurare medicală a fost de 13,8 puncte procentuale (Figura 8).

Figură 8: Acoperirea cu asigurare medicală în funcție de chintila de bunăstare, (2018-2019), %



## Caracteristicile socio-demografice ale respondenților neasigurați

În total, 13,7% din respondenți au indicat că nu au asigurare medicală. Din ei:

- 51,3% au un nivel mediu de educație (școală generală, profesională sau studii liceale);
- 64,1% sunt respondenți din mediul rural;
- 30,4% provin din gospodării cu venit inclus în chintila de bunăstare 2 și de mijloc și 1 din 5 respondenți neasigurați este din gospodărie cu indice inferior de bunăstare (chintila cea mai săracă);
- 51,9% au vârsta cuprinsă în intervalul 15-35 de ani (24,3% - 15-25 de ani și 27,6% - 26-35 de ani).

## Motivele lipsei poliței de asigurare medicală

Respondenții au fost întrebați despre principalul motiv pentru care nu au asigurare medicală, alegând dintr-o listă de răspunsuri. Cel mai frecvent răspuns a fost neangajarea în câmpul muncii (55,2% față de 56,5% în 2018), angajarea neoficială sau lucrul pe cont propriu (lucrători neoficiali – 19,9%, agricultori – 1,1%, emigranți pentru muncă – 7,2%). Cu o diferență semnificativă față de 2018 a fost enunțat motivul inutilității asigurării medicale. În 2018 această opțiune a fost selectată de fiecare al 5-lea respondent neasigurat, pe când în 2019 doar 6,1% din respondenți consideră că asigurarea medicală este inutilă și oricum serviciile medicale trebuie plătite.

Se constată diferențe după locul de trai, o cotă mai mare de locuitori rurali a menționat o rată mai mare de șomaj ca fiind principalul motiv de a nu avea asigurare medicală (60,3% față de 46,2% respondenți din mediul urban). O proporție mai mare din respondenții urbani consideră că asigurarea medicală este inutilă, deoarece oricum trebuie de plătit pentru serviciile medicale

(10,8% din locuitorii urbani în comparație cu 3,4% din locuitorii rurali). În funcție de sex, se constată că femeile neasigurate într-o proporție dublă invocă motivul "sunt șomer" (70,2% față de 39,1% bărbați), în timp ce bărbații într-o proporție mai mare afirmă că nu au asigurare medicală pentru că sunt angajați neoficial (28,7% față de 11,7% femei). Tot bărbații într-o proporție mai mare argumentează lipsa asigurării medicale ca urmare a autoevaluării sănătății ca fiind una bună (11,5% din bărbați afirmă că sunt sănătoși, față de 5,3% femei).

Se atestă că cota respondenților ce invocă șomajul ca motiv principal de a nu avea asigurare medicală este invers proporțională cu nivelul de educație a respondenților. O diferență de 26 puncte procentuale au înregistrat respondenții neasigurați din chintila inferioară care sunt angajați neoficial și cei din chintila 4 (chintila cea mai săracă – 66,7% față de chintila 4 – 40%, de menționat că respondenții cu cea mai bogată chintilă posedă asigurare medicală în 100% cazuri (similar cu 2018).

*Tabel 10: Motivele lipsei acoperirii cu poliță de asigurare medicală obligatorie. Distribuția procentuală a respondenților după motivul de a nu avea asigurare medicală , (2018-2019)*

| Motivele lipsei acoperirii cu poliță de asigurare medicală obligatorie |      |           |        |                    |                    |                    |                         |              |                                     |                          |
|------------------------------------------------------------------------|------|-----------|--------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------|-------------------------------------|--------------------------|
|                                                                        |      |           | Șomeri | Angajați neoficial | Lucrători migranți | Lucrători agricoli | Angajat pe cont propriu | Sunt sănătos | Inutil/ va trebui să plătesc oricum | Un alt tip de asig. Med. |
| Sex                                                                    | 2019 | Bărbați   | 39,1   | 28,7               | 10,3               | 1,1                | 1,1                     | 11,5         | 6,9                                 | 1,1                      |
|                                                                        |      | Femei     | 70,2   | 11,7               | 4,3                | 1,1                | 1,1                     | 5,3          | 5,3                                 | 1,1                      |
|                                                                        | 2018 | Bărbați   | 48,4   | 10,8               | 10,8               | 2,2                | 2,2                     | 1,1          | 23,7                                | 1,1                      |
|                                                                        |      | Femei     | 64,8   | 6,6                | 3,3                | 2,2                |                         | 4,4          | 16,5                                | 2,2                      |
| Vârstă                                                                 | 2019 | 15-25 ani | 65,9   | 18,2               |                    | 2,3                |                         | 13,6         |                                     |                          |
|                                                                        |      | 26-35 ani | 64,0   | 10,0               | 10,0               |                    | 4,0                     | 2,0          | 8,0                                 | 2,0                      |
|                                                                        |      | 36-45 ani | 32,3   | 38,7               | 9,7                |                    |                         | 16,1         | 3,2                                 |                          |
|                                                                        |      | 46-55 ani | 55,2   | 17,2               | 6,9                |                    |                         | 3,4          | 17,2                                |                          |
|                                                                        |      | 56-65 ani | 43,5   | 26,1               | 13,0               | 4,3                |                         | 4,3          | 4,3                                 | 4,3                      |
|                                                                        |      | 65 ani +  | 75,0   |                    |                    |                    |                         | 25,0         |                                     |                          |
|                                                                        | 2018 | 15-25 ani | 62,5   | 7,5                | 5,0                |                    |                         | 5,0          | 12,5                                | 7,5                      |
|                                                                        |      | 26-35 ani | 54,7   | 10,9               | 4,7                | 3,1                | 3,1                     | 4,7          | 18,8                                |                          |
|                                                                        |      | 36-45 ani | 47,4   | 10,5               | 10,5               | 2,6                |                         |              | 28,9                                |                          |
|                                                                        |      | 46-55 ani | 60,9   | 4,3                | 13,0               |                    |                         |              | 21,7                                |                          |
|                                                                        |      | 56-65 ani | 62,5   | 6,3                | 6,3                | 6,3                |                         |              | 18,8                                |                          |
|                                                                        |      | 65 ani +  | 66,7   |                    |                    |                    |                         |              | 33,3                                |                          |
| Mediul reședință                                                       | 2019 | Urban     | 46,2   | 18,5               | 7,7                |                    |                         | 13,8         | 10,8                                | 3,1                      |
|                                                                        |      | Rural     | 60,3   | 20,7               | 6,9                | 1,7                | 1,7                     | 5,2          | 3,4                                 |                          |
|                                                                        | 2018 | Urban     | 44,1   | 10,2               | 8,5                |                    | 3,4                     | 1,7          | 28,8                                | 3,4                      |
|                                                                        |      | Rural     | 62,4   | 8,0                | 6,4                | 3,2                |                         | 3,2          | 16,0                                | 0,8                      |

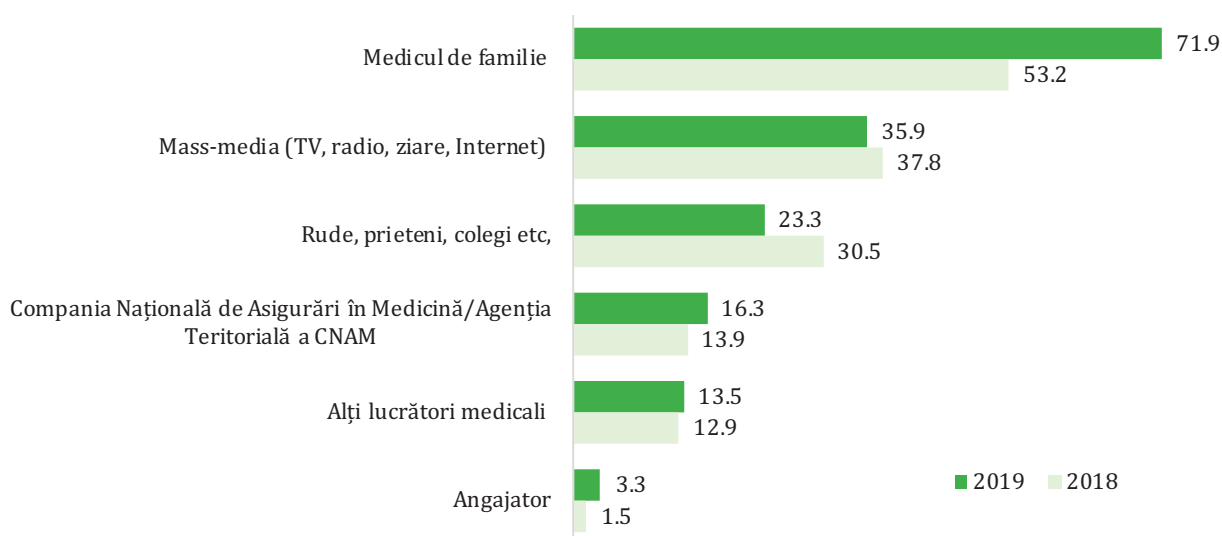
|                       |              | Șomeri | Angajați neoficial | Lucrători migranți | Lucrători agricoli | Angajat pe cont propriu | Sunt sănătos | Inutil/va trebui să plătesc oricum | Un alt tip de asig.Med. |
|-----------------------|--------------|--------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------|
| Nivelul studiilor     | Fără studii  | 71,4   | 14,3               |                    |                    |                         | 14,3         |                                    |                         |
|                       | Medii incom. | 60,6   | 15,2               | 9,1                | 3,0                |                         | 3,0          | 9,1                                |                         |
|                       | Șc.generală  | 55,6   | 22,2               | 1,9                | 1,9                | 1,9                     | 11,1         | 3,7                                | 1,9                     |
|                       | Șc.profes.   | 57,6   | 24,2               | 6,1                |                    |                         | 6,1          | 6,1                                |                         |
|                       | Liceu        | 50,0   | 33,3               |                    |                    |                         | 16,7         |                                    |                         |
|                       | Colegiu      | 40,9   | 22,7               | 22,7               |                    |                         | 4,5          | 4,5                                | 4,5                     |
|                       | Superioare   | 53,8   | 11,5               | 7,7                |                    | 3,8                     | 11,5         | 11,5                               |                         |
|                       | Fără studii  | 100,0  |                    |                    |                    |                         |              |                                    |                         |
|                       | Medii incom. | 55,0   | 15,0               | 10,0               |                    |                         |              | 15,0                               | 5,0                     |
|                       | Șc.generală  | 60,7   | 6,6                | 3,3                | 3,3                |                         | 3,3          | 21,3                               | 1,6                     |
|                       | Șc.profes.   | 57,5   | 10,0               | 10,0               |                    | 2,5                     | 2,5          | 17,5                               |                         |
|                       | Liceu        | 58,8   | 5,9                | 11,8               | 5,9                |                         | 5,9          | 5,9                                | 5,9                     |
|                       | Colegiu      | 72,2   | 11,1               | 5,6                |                    |                         |              | 11,1                               |                         |
|                       | Superioare   | 30,8   | 7,7                | 7,7                | 3,8                | 3,8                     | 3,8          | 42,3                               |                         |
| Chintile de bunăstare | Chintila 1   | 22,2   | 66,7               | 11,1               |                    |                         |              |                                    |                         |
|                       | Chintila 2   | 14,3   | 57,1               |                    |                    |                         | 28,6         |                                    |                         |
|                       | Chintila 3   | 14,3   | 57,1               |                    |                    |                         | 28,6         |                                    |                         |
|                       | Chintila 4   | 20,0   | 40,0               |                    |                    | 20,0                    | 20,0         |                                    |                         |
|                       | Chintila 5   | -      | -                  | -                  | -                  | -                       | -            | -                                  | -                       |
|                       | Chintila 1   | 75,0   |                    |                    |                    |                         | 25,0         |                                    |                         |
|                       | Chintila 2   | 30,0   | 40,0               | 10,0               |                    |                         | 20,0         |                                    |                         |
|                       | Chintila 3   | 20,0   | 20,0               |                    | 10,0               | 10,0                    | 40,0         |                                    |                         |
|                       | Chintila 4   | 16,7   | 16,7               |                    | 16,7               | 16,7                    | 33,3         |                                    |                         |
|                       | Chintila 5   | -      | -                  | -                  | -                  | -                       | -            | -                                  | -                       |

### Cunoașterea drepturilor și obligațiilor în calitate de persoană asigurată

Din numărul total de respondenți care dispun de asigurare medicală, doar 73% (71,4% în 2018) au declarat că își cunosc drepturile și obligațiile în calitate de persoană asigurată. Se observă diferențe între cunoașterea drepturilor și obligațiilor persoanelor asigurate după chintila de bunăstare – respondenții din gospodăriile cu un indice de bunăstare mai inferior sunt mai informați în această privință, decât cei incluși în chintilele superioare (75% chintila 1 față de 60% chintila 5). Acest fapt se poate explica prin insistența mai sporită a persoanelor cu venituri mai modeste de a se informa cu privire la serviciile de care pot beneficia gratuit (în baza asigurării medicale) în scopul evitării costurilor adiacente atunci când se adresează pentru servicii medicale.

Principala sursă de unde respondenții află despre drepturile și obligațiile pe care le au în calitate de persoană asigurată medical este medicul de familie. Cota celor informați în această privință de către medicul lor de familie a crescut cu 18,7% pe parcursul ultimului an (71,9% față de 53,2% în 2018). Celelalte mijloace de informare sunt sursele mass-media (35,9% și 37,8% în 2018) și informarea de la rude, prieteni, colegi etc (23,3% și 30,5% în 2018). O evoluție pozitivă timp de 1 an a înregistrat cota celor care obțin astfel de informații de la CNAM sau agențiile teritoriale (16,3% față de 13,9% în 2018). Alți 13,5% sunt informați despre drepturile și obligațiile în calitate de persoană asigurată medical de la alți lucrători medicali (12,9% în 2018) și proporții infime de la angajatori, din pliante, broșuri sau alte surse.(Figura 9).

Figură 9: Sursele de informare despre drepturile și obligațiile persoanelor asigurate, (2018-2019), %



Medicul de familie este sursa de bază pentru informarea cetățenilor despre drepturile și obligațiile persoanelor asigurate, cu diferențe în dependență de mediul de reședință – 74,5% respondenți rurali și 68,2% respondenți urbani; și în funcție de vârstă – respondenții cu vârstă de peste 56 de ani mult mai probabil se informează de la medicul lor de familie (78,7% 56-65 de ani și 82,7% 65 de ani și mai mult) decât tinerii (69,4% 15-25 de ani și 62,1% 26-35 de ani).

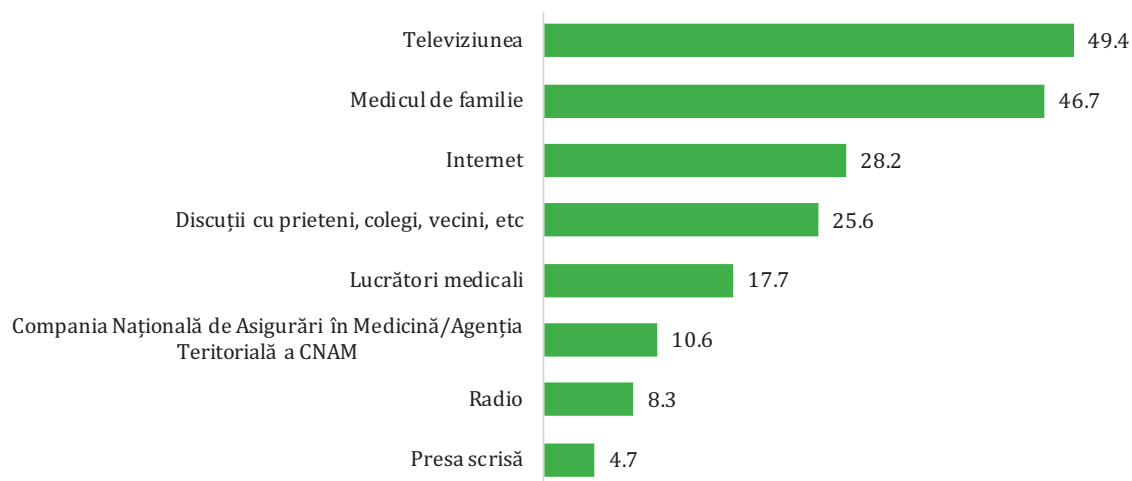
### Cunoașterea spectrului de servicii acoperite de polița de asigurare medicală

O pătrime din respondenți (24,2%) nu cunosc ce servicii medicale sunt acoperite de asigurarea medicală, deși acest indicator a înregistrat o diminuare față de anul 2018 (28,1%). Ca și în BSP 2018, vasta majoritate a persoanelor intervievate (64,5% și 60,1% în 2018) au afirmat că sunt informate doar parțial în privința spectrului de servicii disponibile în cadrul asigurării medicale și doar 11,4% consideră că știu foarte bine ce fel de servicii medicale sunt acoperite (11,8% în 2018). Există câteva diferențe semnificative în funcție de caracteristici socio-demografice:

- După categoria de vârstă, cea mai mare cotă de respondenți care nu cunosc pachetul de servicii acoperite de polița de asigurare se atestă în categoria 65 ani și mai mult – 27,0% față de categoria de vârstă 26-35 ani – 17,6%.
- În funcție de statutul de asigurare medicală: 20,6% dintre cei asigurați față de 34,3% dintre cei neasigurați nu cunosc pachetul de servicii.
- În funcție de indicele de bunăstare: 26,7% din respondenții din gospodăriile ale căror venituri sunt incluse în chintila superioară nu știu care este spectrul de servicii inclus în asigurare, față de 23,1% de respondenți incluși în chintila cea mai săracă.

Principalele surse de unde respondenții se informează în privința spectrului de servicii incluse în asigurarea medicală sunt televiziunea (49,4%) și medicul de familie (46,7%). Se constată că de la televizor se informează despre serviciile incluse în asigurarea medicală preponderent respondenții din localități rurale (54,2% față de 42,5% din mediul urban) și persoanele de 45 de ani și mai mult (peste 50% față de 44% de 15-25 ani și 37,2% 26-35 de ani). Medicul de familie este sursa principală pentru respondenții de 65 de ani și mai mult, în timp ce tinerii de 15-25 de ani au ales această opțiune doar în 36,3% de cazuri. Alte surse indicate de respondenți au fost internetul (28,2%), discuțiile cu prietenii, colegii, vecinii etc. (25,6%), alți lucrători medicali (17,7%), precum și CNAM și agențiile teritoriale ale companiei (10,6%). Mai puțin populare sunt sursele radio și presa scrisă. (Figura 10)

Figură 10: Sursele de informare privind spectrul de servicii incluse în AOAM, %

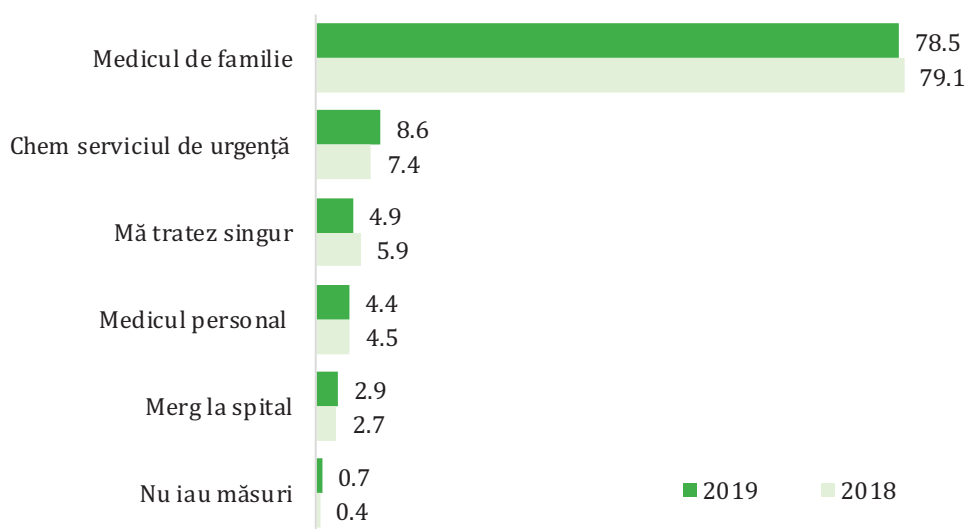


Cu toate că Guvernul a realizat mai multe modificări legislative pentru a extinde accesul la servicii de asistență medicală primară și cele de urgență pentru cele mai vulnerabile categorii ale populației din punct de vedere socioeconomic, 49% din respondenți nu cunosc (53,1% în 2018) că toți cetățenii, indiferent dacă au sau nu poliță de asigurare medicală, conform Programului Unic, pot beneficia de un volum garantat de asistență medicală de urgență și primară. Nu există diferențe semnificative între locuitorii urbani și cei rurali privind cunoașterea acestor prevederi, dar se remarcă diferențe în dependență de nivelul de educație al respondenților (doar 39% din cei fără studii au afirmat că cunosc despre acoperirea universală cu AMP și servicii de urgență față de 52,7% respondenți cu studii superioare, inclusiv incomplete).

### Primul punct de acces al populației la servicii de sănătate

Mai mult de trei pătrimi dintre respondenți (78,5% și 79,1% în 2018) au declarat, că atunci când apare o problemă de sănătate, se adresează în primul rând la medicul de familie, urmat la distanță mare de adresarea la serviciul de urgență (8,6% și 7,4% în 2018) și autotratamentul (4,9 și 5,9% în 2018), medicul personal (4,4 și 4,5% în 2018) sau se adresează direct la spital (2,9 și 2,7% în 2018), iar 0,7% nu iau măsuri. (Figura 11)

Figură 11: Distribuția răspunsurilor privind adresarea în primul rând în cazul unei probleme de sănătate, (2018-2019), %



În funcție de caracteristici socio-demografice se remarcă următoarele diferențe (Tabel 11):

- Mediul de reședință: 75,7% din cei din mediu urban față de 80,5% din mediul rural se adresează în primul rând medicului de familie.
- Statutul de asigurat: 79,8% printre asigurați față de 70,7% printre cei neasigurați merg la medicul de familie.
- Chintila de bunăstare: Cea mai înaltă rată de adresare direct la asistența spitalicească se atestă la chintila 5 (13%) față de o medie de 3,3% în celelalte chintile. În același context, chintila 1 a acumulat o cotă dublu mai mare printre cei care cheamă serviciul de urgență atunci când au o problemă de sănătate (12,3% față de o medie de 6,9% de respondenți cu venituri incluse în celelalte categorii).
- Nivel educațional: 16,3% din cei cu nivel scăzut educațional (21,1% fără studii și 11,5% cu studii medii incomplete) față de 7,3% la cei cu studii superioare apelează la serviciul de urgență.

Tabel 11: Nivelul de adresare la medic în cazul unei îmbolnăviri (acutizări), în funcție de caracteristici socio-demografice, %

|                           | Medicul de familie | Medicul personal | Chem serviciul de urgență | Merg la spital | Mă tratez singur | Nu iau măsuri |
|---------------------------|--------------------|------------------|---------------------------|----------------|------------------|---------------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>   |                    |                  |                           |                |                  |               |
| Urban                     | 75,7               | 5,9              | 7,1                       | 3,7            | 7,1              | 0,6           |
| Rural                     | 80,5               | 3,3              | 9,8                       | 2,3            | 3,3              | 0,8           |
| <b>SEXUL</b>              |                    |                  |                           |                |                  |               |
| Masculin                  | 77,6               | 4,0              | 9,0                       | 3,5            | 4,6              | 1,3           |
| Feminin                   | 79,4               | 4,8              | 8,4                       | 2,3            | 5,1              | 0,1           |
| <b>VÂRSTA</b>             |                    |                  |                           |                |                  |               |
| 15-25 de ani              | 82,4               | 3,8              | 6,0                       | 3,3            | 2,7              | 1,6           |
| 26-35 de ani              | 72,0               | 6,9              | 4,6                       | 6,9            | 8,7              | 0,9           |
| 36-45 de ani              | 69,8               | 6,5              | 12,6                      | 3,7            | 6,0              | 1,4           |
| 46-55 de ani              | 81,7               | 5,6              | 7,1                       | 1,0            | 4,6              |               |
| 56-65 de ani              | 82,6               | 2,9              | 8,7                       | 1,4            | 4,0              | 0,4           |
| 65 de ani și mai mult     | 82,2               | 1,3              | 12,2                      | 1,3            | 3,0              |               |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>   |                    |                  |                           |                |                  |               |
| Asigurat                  | 79,8               | 4,3              | 8,4                       | 2,7            | 4,0              | 0,7           |
| Neasigurat                | 70,7               | 5,0              | 9,9                       | 3,9            | 9,9              | 0,6           |
| <b>BENEFICIAR</b>         |                    |                  |                           |                |                  |               |
| AMP în ultimele 3 luni    | 82,7               | 3,6              | 6,2                       | 2,1            | 4,4              | 0,9           |
| AS în ultimele 12 luni    | 69,3               | 5,5              | 16,1                      | 3,7            | 5,0              | 0,5           |
| AMP și AS                 | 76,9               | 5,0              | 8,6                       | 3,6            | 5,4              | 0,5           |
| <b>CHINTILA BUNĂSTARE</b> |                    |                  |                           |                |                  |               |
| Cea mai săracă            | 80,0               |                  | 12,3                      | 4,6            | 1,5              | 1,5           |
| A doua                    | 77,2               | 7,0              | 7,9                       | 1,8            | 5,3              | 0,9           |
| De mijloc                 | 79,8               | 3,1              | 7,0                       | 3,1            | 3,9              | 3,1           |
| A patra                   | 76,8               | 6,1              | 6,1                       | 4,0            | 7,1              |               |
| Cea mai bogată            | 80,0               |                  | 6,7                       | 13,3           |                  |               |
| Nu știe                   | 86,7               | 6,7              | 3,3                       |                | 3,3              |               |
| Refuz                     | 70,5               | 7,8              | 7,8                       | 2,3            | 10,1             | 1,6           |



|                                 | Medicul de familie | Medicul personal | Chem serviciul de urgență | Merg la spital | Mă tratez singur | Nu iau măsuri |
|---------------------------------|--------------------|------------------|---------------------------|----------------|------------------|---------------|
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |                    |                  |                           |                |                  |               |
| Fără studii                     | 68,4               | 2,6              | 21,1                      | 5,3            | 2,6              |               |
| Studii medii incomplete         | 77,5               | 3,8              | 11,5                      | 4,4            | 2,7              |               |
| Școală generală                 | 79,9               | 2,8              | 9,7                       | 1,9            | 5,6              |               |
| Școală profesională             | 80,4               | 3,4              | 7,7                       | 1,7            | 6,0              | 0,9           |
| Liceu                           | 92,9               | 4,8              |                           | 2,4            |                  |               |
| Școală post-liceală             | 80,3               | 4,4              | 7,0                       | 3,5            | 3,1              | 1,7           |
| Superioare, inclusiv incomplete | 73,6               | 7,7              | 7,3                       | 3,3            | 7,0              | 1,1           |

### Accesul și experiența beneficiarilor de servicii de sănătate cu serviciile de asistență medicală primară în cazul ultimei probleme de sănătate

În total, 62,5% (42,7% în 2018) din respondenți au menționat o problemă de sănătate pentru care au avut nevoie de consult medical/îngrijiri medicale în ultimele 4 săptămâni anterioare interviului. Raportarea ultimului caz de îmbolnăvire a arătat diferențe conform factorilor indicelui de bunăstare. O proporție mai mare a chintilei de mijloc în comparație cu cea mai săracă (70,5% și 61,5% respectiv) au raportat o problemă de sănătate pentru care au avut nevoie de consult medical/îngrijiri medicale în ultima lună anterioară interviului.

Din cei care au avut nevoie de consult medical/îngrijire medicală la ultima problemă de sănătate, 78,9% din respondenți (80,4% în 2018) s-au adresat la medicul de familie (76,4% respondenți urbani și 80,6% respondenți rurali).

*Tabel 12: Distribuția procentuală a respondenților după specialistul/instituția la care s-au adresat la ultima problemă de sănătate pentru care au avut nevoie de consult medical/îngrijire medicală*

|                         | Medicul de familie | Medicul specialist (de profil) | Spital, din proprie inițiativă | Spital, în mod planificat | Serviciul de urgență | Cunoscuți/prieteni/vecin/etc | Singur m-am tratat | Nu am luat măsuri |
|-------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b> |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| Urban                   | 76,4               | 7,4                            | 4,3                            | 3,7                       | 7,2                  | 0,2                          | 0,7                |                   |
| Rural                   | 80,6               | 7,3                            | 3,0                            | 1,7                       | 6,8                  |                              | 0,5                | 0,1               |
| <b>SEXUL</b>            |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| Masculin                | 75,7               | 8,3                            | 4,5                            | 3,0                       | 7,8                  |                              | 0,5                | 0,2               |
| Feminin                 | 81,8               | 6,5                            | 2,6                            | 2,0                       | 6,2                  | 0,1                          | 0,7                |                   |
| <b>VÂRSTA</b>           |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| 15-25 de ani            | 74,2               | 8,2                            | 4,4                            | 2,7                       | 9,3                  |                              | 1,1                |                   |
| 26-35 de ani            | 75,7               | 6,0                            | 4,6                            | 3,7                       | 8,3                  | 0,5                          | 0,9                | 0,5               |
| 36-45 de ani            | 75,3               | 11,2                           | 3,7                            | 2,3                       | 6,5                  |                              | 0,9                |                   |
| 46-55 de ani            | 76,1               | 11,2                           | 4,1                            | 3,0                       | 5,1                  |                              | 0,5                |                   |
| 56-65 de ani            | 85,5               | 5,8                            | 2,9                            | 1,1                       | 4,3                  |                              | 0,4                |                   |
| 65 de ani și mai mult   | 83,5               | 3,0                            | 1,7                            | 2,6                       | 9,1                  |                              |                    |                   |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b> |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| Asigurat                | 80,4               | 6,9                            | 3,2                            | 2,7                       | 6,3                  | 0,1                          | 0,3                | 0,1               |
| Neasigurat              | 69,6               | 9,9                            | 5,5                            | 1,1                       | 11,0                 |                              | 2,8                |                   |

|                                 | Medicul de familie | Medicul specialist (de profil) | Spital, din proprie inițiativă | Spital, în mod planificat | Serviciul de urgență | Cunoscuți/prieteni/vecin/etc | Singur m-am tratat | Nu am luat măsuri |
|---------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>BENEFICIAR</b>               |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| AMP în ultimele 3 luni          | 85,3               | 6,5                            | 2,1                            | 0,9                       | 3,9                  | 0,2                          | 1,1                |                   |
| AS în ultimele 12 luni          | 52,8               | 10,1                           | 9,2                            | 6,9                       | 20,2                 |                              | 0,5                | 0,5               |
| AMP și AS                       | 82,3               | 7,3                            | 2,7                            | 2,7                       | 5,0                  |                              |                    |                   |
| <b>CHINTILA BUNASTARE</b>       |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| Cea mai săracă                  | 81,5               | 4,6                            | 3,1                            |                           | 10,8                 |                              |                    |                   |
| A doua                          | 76,3               | 12,3                           | 2,6                            | 2,6                       | 5,3                  | 0,9                          |                    |                   |
| De mijloc                       | 79,8               | 6,2                            | 4,7                            | 3,1                       | 5,4                  |                              | 0,8                |                   |
| A patra                         | 76,8               | 12,1                           | 3,0                            | 3,0                       | 5,1                  |                              |                    |                   |
| Cea mai bogată                  | 46,7               | 6,7                            | 26,7                           | 6,7                       | 13,3                 |                              |                    |                   |
| Nu știe                         | 73,3               | 16,7                           | 3,3                            |                           | 3,3                  | 3,3                          |                    |                   |
| Refuz                           | 75,2               | 11,6                           | 3,9                            | 0,8                       | 7,0                  | 1,6                          |                    |                   |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |                    |                                |                                |                           |                      |                              |                    |                   |
| Fără studii                     | 71,1               | 5,3                            | 5,3                            | 5,3                       | 13,2                 |                              |                    |                   |
| Studii medii incomplete         | 85,2               | 4,4                            | 4,4                            |                           | 6,0                  |                              |                    |                   |
| Școală generală                 | 81,8               | 4,7                            | 2,2                            | 2,5                       | 7,8                  |                              | 0,9                |                   |
| Școală profesională             | 77,9               | 7,7                            | 4,7                            | 2,1                       | 7,2                  |                              | 0,4                |                   |
| Liceu                           | 76,2               | 14,3                           | 4,8                            |                           | 4,8                  |                              |                    |                   |
| Școală post-liceală             | 77,7               | 6,6                            | 3,1                            | 3,5                       | 7,9                  |                              | 0,9                |                   |
| Superioare, inclusiv incomplete | 74,7               | 12,1                           | 3,3                            | 3,7                       | 5,1                  | 0,4                          | 0,7                |                   |

### Asigurarea cu medic de familie în localitate

În total, 90,6% din respondenți au menționat că au medic de familie în localitatea de reședință, iar 6,9% că au un medic care vine în localitatea lor. În comparație cu BSP 2018, se constată că a sporit ușor numărul medicilor de familie care activează permanent în localitățile din eșantion (84,4% de respondenți afirmă că au un medic de familie permanent și 12,9% că au medic de familie, dar care nu deservește în fiecare zi).

În funcție de mediul de reședință, 100% respondenți urbani au menționat că au un medic permanent și 95,8% din respondenții rurali. În cazul când medicul de familie vine din altă localitate, acesta deservește cetățenii din localitatea respectivă de 2-3 ori pe săptămână în 84,8% cazuri (66,7% în 2018) și o dată în săptămână în 15,2% (33,3% în 2018).

În același timp, întrebări privind asigurarea cu asistente medicale, 100% din respondenții urbani și rurali au menționat că au asistentă medicală în localitatea unde locuiesc, similar cu situația din 2018.

### Accesul geografic la asistența medicală primară

Accesul geografic a fost determinat, întrebând respondenții despre distanța la care se află cea mai apropiată instituție medicală de casa lor (în km) și timpul necesar pentru a ajunge la medicul de familie (în ore). Majoritatea gospodăriilor casnice acoperite de studiu, se află la o distanță de mai puțin de 5 km de la cea mai apropiată instituție medicală, existând diferențe între mediul urban și cel rural (96,4% și 99,2% respectiv).

Accesul geografic măsurat ca timpul necesar pentru a ajunge la medicul de familie este de asemenea înalt, deoarece 74,2% de respondenți au nevoie de maxim 30 minute să ajungă la el și alți 25,8% necesită maxim o oră. În profil teritorial, respondenții din mediul rural într-o proporție mai mare se încadrează în 30 de minute pentru a ajunge la centrul de sănătate (77,9% față de 66,8% respondenții din orașe). Accesul geografic este prezentat în tabelul 13.

*Tabel 13: Accesul geografic. Distribuția respondenților conform accesului geografic, măsurat în kilometri și timpul necesar pentru a ajunge la cea mai apropiată instituție medicală și medicul de familie, (2018-2019), %*

|                         | Distanța până la cea mai apropiată instituție medicală |      | Timpul mediu necesar pentru a ajunge la medicul de familie |      |              |      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------|------|--------------|------|
|                         | Mai puțin de 5 km                                      |      | Până la 30 min                                             |      | 30 min-1 oră |      |
|                         | 2019                                                   | 2018 | 2019                                                       | 2018 | 2019         | 2018 |
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b> |                                                        |      |                                                            |      |              |      |
| Urban                   | 96,4                                                   | 95   | 66,8                                                       | 77,8 | 31,2         | 22,2 |
| Rural                   | 99,2                                                   | 99,1 | 77,9                                                       | 82,1 | 20,9         | 17,9 |
| <b>SEXUL</b>            |                                                        |      |                                                            |      |              |      |
| Masculin                | 98,6                                                   | 97   | 68,8                                                       | 81,6 | 31,2         | 18,4 |
| Feminin                 | 99,7                                                   | 97,6 | 79,1                                                       | 79,1 | 20,9         | 20,9 |
| <b>VÂRSTA</b>           |                                                        |      |                                                            |      |              |      |
| 15-25 de ani            | 97,8                                                   | 95,3 | 68,1                                                       | 84,2 | 31,9         | 15,8 |
| 26-35 de ani            | 95,9                                                   | 97,8 | 71,1                                                       | 81,6 | 28,9         | 18,4 |
| 36-45 de ani            | 97,7                                                   | 94,1 | 73,5                                                       | 82,3 | 26,5         | 17,7 |
| 46-55 de ani            | 97,5                                                   | 98,0 | 73,6                                                       | 82,6 | 26,4         | 17,4 |
| 56-65 de ani            | 99,2                                                   | 98,9 | 81,9                                                       | 77,4 | 18,1         | 22,6 |
| 65 ani și mai mult      | 100,0                                                  | 98,6 | 73,9                                                       | 74,5 | 26,1         | 25,5 |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b> |                                                        |      |                                                            |      |              |      |
| Asigurat                | 98,3                                                   | 97,5 | 73,9                                                       | 79,5 | 26,1         | 20,5 |
| Neasigurat              | 97,2                                                   | 96,7 | 76,2                                                       | 85,3 | 23,8         | 14,7 |

### Motivul ultimei adresări la medicul de familie

În total, 73,8% din respondenți s-au adresat la medicul de familie din cauza unei probleme de sănătate (70,8% respondenți urbani și 76,1% respondenți rurali, cu diferență de 5 puncte procentuale în dependență de deținerea poliței de asigurare medicală – 74,5% asigurați față de 69,7% neasigurați). Al doilea motiv de adresare la medicul de familie constituie necesitatea de a primi o îndreptare la un medic specialist – 45,7% (cu 16,4% mai mulți decât în 2018 -29,3%). Acest motiv este mai des comunicat de respondenții asigurați (48%) față de cei neasigurați (31,6%). De menționat că pentru bilet de trimitere la un medic specialist în 2019 s-au adresat preponderent respondenții din gospodării al căror indice de bunăstare este peste medie(chintila 5 – 50%, chintila 4 -56,3% față de 42,3% - chintila cea mai săracă). În funcție de vârstă, cel mai des din acest motiv s-au adresat la medicul de familie respondenții de 36-45 de ani (53,3%) față de tinerii de 15-25 de ani (43,9%) sau vârstnicii de peste 65 de ani (39,1%).

Nu s-au înregistrat diferențe semnificative în funcție de sex sau mediul de reședință.

În scop profilactic (inclusiv pentru copii) s-au adresat 36,3%, cu 8 puncte procentuale mai mulți decât în BSP 2018 (28,3%). Se observă diferențe legate de statutul de asigurat medical-44,5% respondenți neasigurați față de 34,9% asigurați, și fără decalaje semnificate în funcție de mediul de reședință, indice de bunăstare sau sex. Un alt motiv de adresare cu o pondere de 29,6% constituie vizita pentru rezultatele analizelor de laborator, investigații

(ECG, USG ș.a.). Cea mai mare pondere de respondenți care prezintă acest motiv sunt femeile (34,6% față de 23,7% bărbați), cu vârsta de 56-65 de ani (35,7% față de 24,4% din respondenții cu vârsta de 15-25 de ani).

Pentru îndreptări la diagnosticare și analize s-au adresat 26,8% de respondenți. Cel mai des au invocat acest motiv respondenții din mediul urban (29,7% față de 24,7% din mediul rural), persoanele ce au asigurare medicală (27,6 față de 21,9% neasigurați) și respondenții din chintila superioară de bunăstare (50% față de 36,5% chintila 1).

Un alt motiv de adresare la medicul de familie invocat de 1 din 5 respondenți a fost controlul la solicitarea medicului sau a asistentei medicale a medicului de familie (20,9%). Se constată diferență semnificativă în funcție de mediul de reședință – 25,2% respondenți rurali față de 15,1% din urbe. De asemenea, mai des au menționat că au fost invitați la control profilactic persoanele din categoria 36-45 de ani (27,2% față de 15,5% respondenți de 56-65 de ani).

### Programarea la medicul de familie

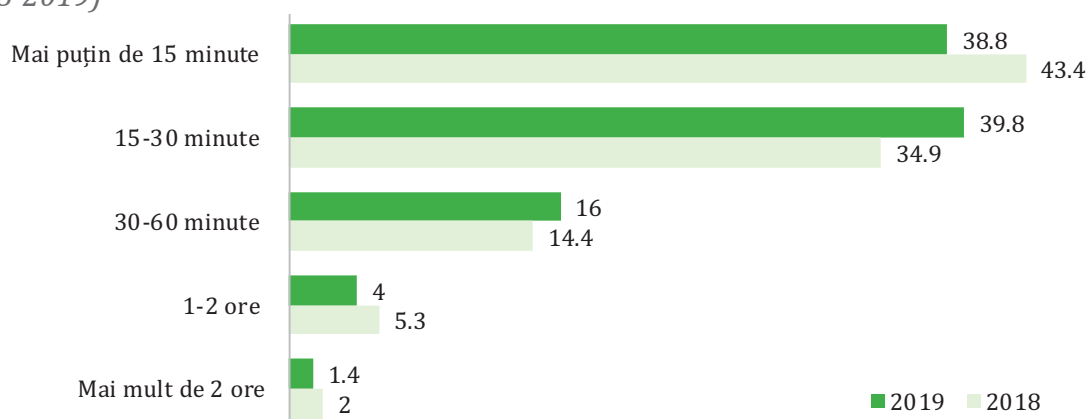
În total, 59,5% (59,8% în 2018) au raportat programarea pentru ultima vizită la medicul de familie. Se constată diferențe în dependență de mediul de reședință (70,3% în localitățile urbane față de 51,7% în localitățile rurale). La fel, mai des se utilizează programarea de către cetățenii asigurați față de cei neasigurați (61,1% față de 50,3%).

Din totalul de respondenți care și-au programat ultima vizită la medicul de familie, 84,9% (82,7% în 2018) au fost primiți conform orei programate, acest fapt fiind mai respectat în mediul urban (86,5%) față de mediul rural (83,2%).

### Timpul de așteptare a consultației medicului de familie

Cea mai mare parte (38,8%) dintre respondenți au așteptat mai puțin de 15 minute în instituția de asistență medicală primară ca să fie primiți de medicul de familie. (Figura 12)

Figură 12: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de durata de așteptare, (2018-2019)

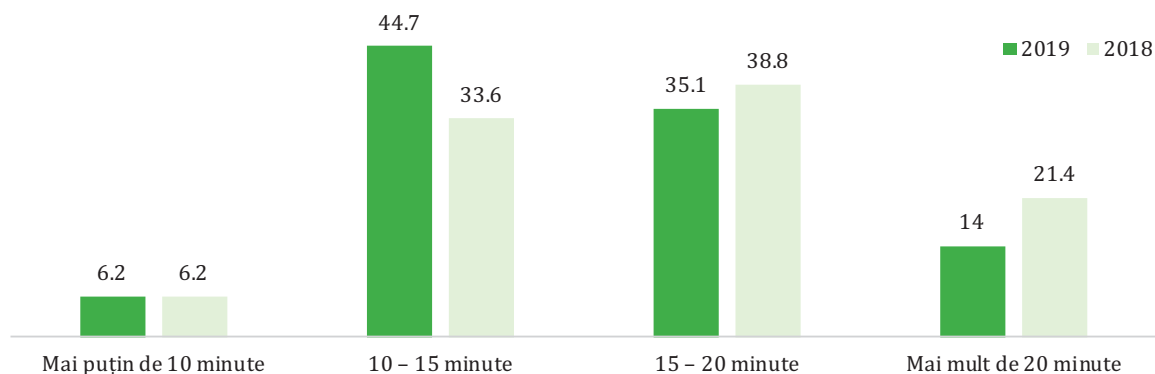


Se constată anumite diferențe în perioada de așteptare în dependență de mediul de reședință (respondenții urbani au așteptat mai puțin de 15 minute în 37,4%, față de cei rurali – 39,8%), sex (bărbați – 35,1%, iar femei – 42,0%), statut de asigurare (asigurați – 39,3%, neasigurați – 36,1%).

## Durata medie a vizitei la medicul de familie

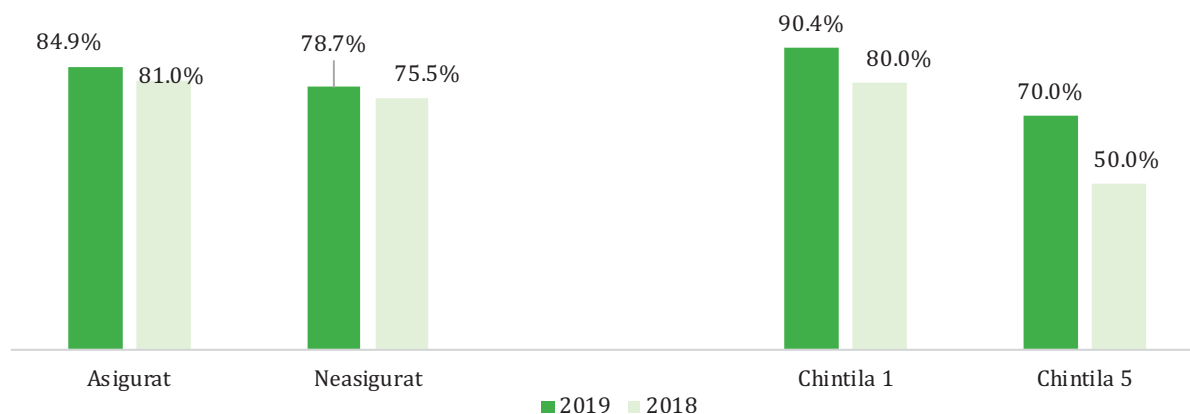
În comparație cu anul 2018, a crescut cota respondenților care au raportat că o vizită la medicul de familie durează 10-15 minute (36,6 în 2018 la 44,7% în 2019). Respectiv a scăzut proporția celor ce au indicat durata unei vizite de 15-20 minute (38,8% în 2018 la 35,1% în 2019) și a celor ce au raportat că o vizită durează mai mult de 20 de minute (de la 21,4 în 2018 la 14% în 2019). Mai puțin de 10% de respondenți consideră că durata vizitei este sub 10 minute (Figura 13). În funcție de indicatorii socio-demografici au fost înregistrate diferențe. În profil teritorial, respondenții din urbe mai des afirmă că o vizită la medicul de familie durează mai puțin de 15 minute decât cei din mediul rural (sub 10 minute 7,3% urban față de 5,4% rural, 10-15 minute – 47,1% urban față de 43% rural). Persoanele de peste 55 de ani afirmă mai des că medicul de familie îi consultă 10-15 minute, decât cei mai tineri (49,2% 56-65 de ani și 47,5% respondenți de 65 ani și mai mult față de 42,1% persoane de 15-25 de ani și 40,4% - 26-35 de ani). În funcție de statutul de asigurat medical, se înregistrează o cotă dublă (11%) a persoanelor neasigurate ce afirmă că vizita la medicul de familie este sub 15 minute față de 5,4% asigurați.

Figură 13: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de durata medie a unei vizite la medicul de familie, (2018-2019)



Din totalul de respondenți, 84,0% (80,2% în 2018) consideră că timpul acordat de medicul de familie a fost suficient pentru a oferi serviciile medicale necesare. Mai mulțumiți de timpul acordat sunt respondenții asigurați, care consideră timpul suficient cu o pondere de 84,9% față de cei neasigurați, care au oferit asemenea răspuns cu o pondere de 78,7%. La fel există diferențe între chintila de bunăstare, respondenții din gospodării cu un indice de bunăstare inferior (90,4%) sunt mai satisfăcuți de timpul acordat de medicul de familie în timpul unei vizite decât cei din chintila cea mai bogată (50%). (Figura 14)

Figură 14: Distribuția procentuală a respondenților care consideră timpul acordat de medicul de familie ca fiind suficient, în dependență de statutul de asigurare și chintila de bunăstare, (2018-2019)



## Dreptul de alegere a medicului de familie

Din numărul total de respondenți, 79,6% (85,3% în 2018) au declarat că sunt deserviți de medicul curent de familie de o durată mai mare de 3 ani (77,6% dintre cei din mediul urban și 81,1% la cei din mediul rural), 13,5% de 1-3 ani și 6,9% de mai puțin de un an. Din total, majoritatea vastă, 84,7% (97,3% în 2018) dintre respondenți au afirmat că medicul de familie nu l-au ales singuri, dar au fost atribuiți medicului de familie în conformitate cu locul de trai.

O treime (35,3% în 2019 și 32,1% în 2018)) dintre respondenți consideră că și-ar putea schimba medicul de familie oricând ar dori, 15,5% că doar o dată pe an (22,1% în 2018), iar 7,2% consideră că o dată la jumătate de an e posibil (12,3% în 2018). În același timp, 16,5% (17,5% în 2018) consideră că nu pot schimba medicul pentru că nu este altul (10,1% în mediul urban și 21,3% în sat), iar 11,7% (și 6% în 2018) dintre respondenți nu cunosc că au acest drept. (Tabel 14)

Tabel 14: Dacă ați dori, ați putea să vă schimbați medicul de familie?, %

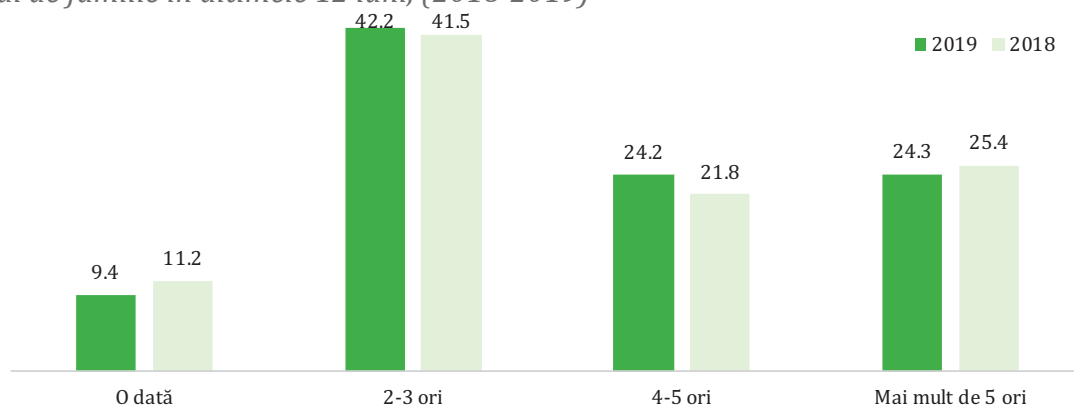
|                           | Da, oricând | Da, doar o dată la jumătate de an | Da, doar o dată pe an | Nu pot, deoarece nu am dreptul | Nu pot, nu este alt medic în localitate | (NȘ) |
|---------------------------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|------|
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>   |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| Urban                     | 39,4        | 7,1                               | 15,9                  | 12,0                           | 10,1                                    | 15,5 |
| Rural                     | 32,3        | 7,2                               | 14,6                  | 11,5                           | 21,3                                    | 13,1 |
| <b>SEXUL</b>              |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| Masculin                  | 30,7        | 6,6                               | 19,1                  | 14,3                           | 16,5                                    | 12,7 |
| Feminin                   | 39,1        | 7,7                               | 11,9                  | 9,5                            | 16,6                                    | 15,2 |
| <b>VÂRSTA</b>             |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| 15-25 de ani              | 37,2        | 4,3                               | 19,5                  | 15,2                           | 9,1                                     | 14,6 |
| 26-35 de ani              | 36,0        | 7,9                               | 18,0                  | 16,3                           | 11,2                                    | 10,7 |
| 36-45 de ani              | 39,4        | 7,8                               | 18,9                  | 10,0                           | 15,0                                    | 8,9  |
| 46-55 de ani              | 34,2        | 7,5                               | 14,9                  | 9,9                            | 18,6                                    | 14,9 |
| 56-65 de ani              | 37,4        | 8,8                               | 11,8                  | 8,4                            | 18,9                                    | 14,7 |
| 65 de ani și mai mult     | 26,8        | 6,1                               | 9,5                   | 11,7                           | 25,1                                    | 20,7 |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>   |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| Asigurat                  | 34,8        | 7,0                               | 15,9                  | 11,0                           | 16,5                                    | 14,8 |
| Neasigurat                | 38,1        | 8,4                               | 11,0                  | 16,1                           | 16,8                                    | 9,7  |
| <b>BENEFICIAR</b>         |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| AMP în ultimele 3 luni    | 33,5        | 7,7                               | 16,8                  | 12,7                           | 14,9                                    | 14,3 |
| AS în ultimele 12 luni    |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| AMP și AS                 | 37,9        | 6,3                               | 12,7                  | 10,2                           | 19,0                                    | 13,8 |
| <b>CHINTILA BUNASTARE</b> |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| Cea mai săracă            | 34,6        | 3,8                               | 7,7                   | 21,2                           | 19,2                                    | 13,5 |
| A doua                    | 37,5        | 7,3                               | 20,8                  | 8,3                            | 14,6                                    | 11,5 |
| De mijloc                 | 36,8        | 9,4                               | 17,0                  | 10,4                           | 15,1                                    | 11,3 |
| A patra                   | 49,4        | 5,7                               | 19,5                  | 6,9                            | 9,2                                     | 9,2  |
| Cea mai bogată            | 40,0        | 10,0                              | 30,0                  | 10,0                           |                                         | 10,0 |
| Nu știe                   | 50,0        | 10,7                              | 3,6                   | 7,1                            | 17,9                                    | 10,7 |
| Refuz                     | 33,0        | 4,3                               | 15,7                  | 13,0                           | 20,0                                    | 13,9 |
| <b>EDUCAȚIE</b>           |             |                                   |                       |                                |                                         |      |
| Fără studii               | 37,0        |                                   | 11,1                  | 3,7                            | 37,0                                    | 11,1 |

|                                 | Da, oricând | Da, doar o dată la jumătate de an | Da, doar o dată pe an | Nu pot, deoarece nu am dreptul | Nu pot, nu este alt medic în localitate | (N\$) |
|---------------------------------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|-------|
| Studii medii incomplete         | 20,3        | 8,5                               | 15,7                  | 14,4                           | 30,1                                    | 11,1  |
| Școală generală                 | 32,5        | 8,9                               | 16,2                  | 9,2                            | 11,4                                    | 21,8  |
| Școală profesională             | 39,7        | 4,9                               | 12,5                  | 15,8                           | 14,1                                    | 13,0  |
| Liceu                           | 33,3        | 11,1                              | 22,2                  | 8,3                            | 5,6                                     | 19,4  |
| Școală post-liceală             | 36,8        | 6,8                               | 16,8                  | 11,6                           | 15,3                                    | 12,6  |
| Superioare, inclusiv incomplete | 43,5        | 6,7                               | 13,8                  | 11,3                           | 15,9                                    | 8,8   |

### Frecvența adresării la medicul de familie

Cea mai mare parte(42,2%) dintre respondenți s-au adresat în ultimele 12 luni de 2-3 ori la medicul de familie, urmat de mai mult de cinci ori (24,3%) (Figura 15).

Figură 15: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de frecvența adresării la medicul de familie în ultimele 12 luni, (2018-2019)



### Promovarea stilului sănătos de viață și prevenire a maladiilor de către asistența medicală primară

Pentru a evalua dacă medicii de familie își exercită responsabilitățile de promovare a sănătății și cele de prevenire a maladiilor, respondenții au fost întrebați dacă medicul de familie a discutat cu ei despre câteva aspecte. Răspunsurile sunt elucidate în tabelul 15. În principiu, până la trei sferturi au răspuns afirmativ referitor la discuții despre alimentație, activitate fizică, consum de alcool și renunțarea la fumat și despre importanța examinărilor profilactice.

Tabel 15: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de discutarea cu medicul de familie a aspectelor legate de stilul sănătos de viață, (2018-2019)

| Tema discutată                        | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------|------|------|
| Alimentația                           | 81,4 | 78,5 |
| Activitatea fizică                    | 72,8 | 74,6 |
| Consumul de alcool                    | 55,1 | 66   |
| Reducerea/renunțarea la fumat         | 53,0 | 61,1 |
| Necesitatea examinărilor profilactice | 71,3 | 75,0 |

Analizând cota respondenților care au comunicat că medicul de familie a discutat cu ei teme aferente stilului sănătos de viață constatăm că cel mai mult, medicii de familie discută despre modul sănătos de viață cu respondenții din mediul rural (83,6%, față de 78,3% din respondenții urbani), de sex feminin (84,4% față de 77,7% dintre bărbați), cu asigurare medicală (81,8% față de 78,7% din cei neasigurați) și cei din chintila de bunăstare superioară (90% chintila 5 față de 84,6% din cei din chintila 1).



## Prescrierea și gradul de acoperire cu medicamente compensate la nivelul asistenței medicale primare

Din totalul de respondenți, 78,3% (76,3% în 2018) au comunicat că medicul le-a prescris medicamente, iar din ei, la 98,3% (97,5% în 2018) medicul le-a explicat cum să administreze medicamentele prescrise. În comparație cu anul 2018, semnificativ a scăzut (de la 80,9% la 59,6% în 2019) cota celor ce susțin că medicul de familie le-a prescris medicamente doar pe formulare de rețete (61,5% în mediul rural și 56,9% în urbe). Respectiv, s-a dublat proporția respondenților ce au afirmat că medicamentele li se prescriu și pe rețetă și pe o foaie cu denumiri comerciale (de la 12% în 2018 la 25,6% în 2019) și a respondenților ce au afirmat că medicul de familie uneori le prescrie medicații numai pe formular de rețetă, alteori pe rețetă și o foaie cu denumiri comerciale (de la 5,9% în 2018 la 11,7% anul curent).

Analizând profilul respondenților cărora li s-a explicat cum să administreze medicamentele prescrise, constatăm că nu există diferențe semnificative în dependență de mediul de reședință, sex, vârstă, asigurare medicală, în timp ce în funcție de nivelul de instruire a respondenților se constată că persoanele fără studii declară într-o proporție de 100% că li s-a explicat cum să administreze medicamentele prescrise (față de 97,3% respondenți cu studii superioare).

Referitor la gradul de acoperire cu rețete compensate, circa 34,4% (40,6% în 2018) au procurat medicamentele pe rețetă compensată cu acoperire 100% (fără a plăti din buzunar), 36,6% (28,6% în 2018) pe rețetă compensată la preț redus, iar 45,9% (46,4% în 2018) deși au avut rețetă au procurat medicamentele la preț integral, iar 8,2% (5,4% în 2018) le-au procurat fără rețetă (răspuns multiplu).

Din totalul respondenților, 50,6% (60,1% în 2018) cunosc că farmacistul ar trebui să le prezinte o gamă mai largă de medicamente și să le spună prețul, iar persoanele să aleagă acel medicament pe care îl doresc. Despre acest fapt comunică mai des respondenții urbani (51,8% față de 49,8% dintre respondenții rurali), femeile (54,2% față de 46,4% bărbați), respondenții din grupul de vârstă 26-35 ani (58,4% față de 42,2% respondenții cu vârsta de 46-55 de ani), respondenții asigurați (51,1% față de cei neasigurați 47,7%), respondenții din chintila 1 de bunăstare (61,5% față de 40,0% din cei din chintila 5).

Din totalul respondenților, care și-au procurat medicamente, doar 14,2% nu aleg farmacia și merg la o farmacie la întâmplare, iar respondenții care selectează o farmacie anume invocă motivele redate în tabelul de mai jos:

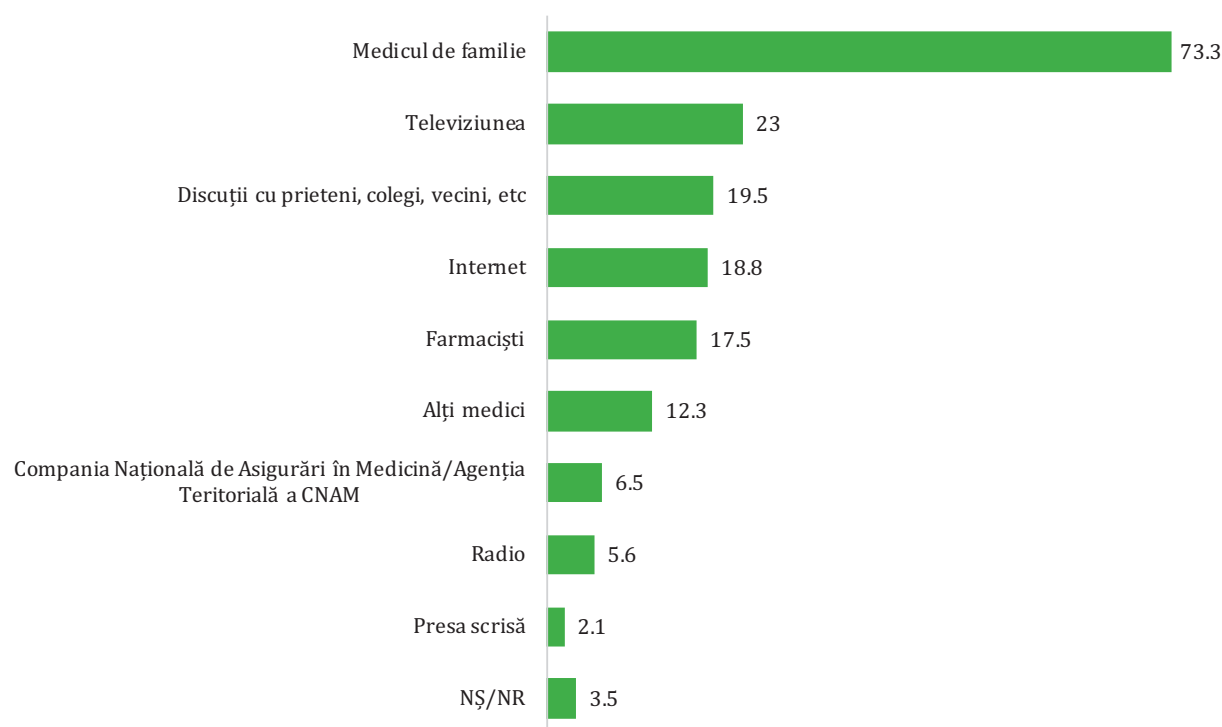
*Tabel 16: Distribuția procentuală a motivelor de selectare a farmaciilor pentru a-și procura medicamente*

| Motiv                                                 |      |
|-------------------------------------------------------|------|
| Prețuri mici la medicamente                           | 45   |
| Farmacia care este mai aproape de casă sau serviciu   | 23,1 |
| Farmacia cu o reputație bună                          | 17,2 |
| Farmacia la care farmacistul este amabil              | 16   |
| Farmacia de la care aveți o cartelă de reducere       | 15,8 |
| Unica farmacie din localitate                         | 15,2 |
| Farmacia din instituția medicală în care Vă deserviți | 14,5 |
| Mergeți la oricare farmacie                           | 14,2 |
| Farmacia recomandată de medic                         | 12,2 |

De menționat că au declarat selectarea farmaciei care are cele mai mici prețuri cei mai mulți respondenți (45% în 2019 și 37% în 2018), cu diferențe de mediu de reședință (49,9% în mediul urban și 41,4% rural), sex (49,0% femei și 40,2% bărbați), asigurare medicală (45,2% asigurați față de 43,9% neasigurați). Respondenții din chintila de bunăstare 5 declară mai des că nu aleg farmacia și în proporție de 40% se adresează direct la farmacia din instituția medicală la care se deservesc.

Principala sursă de unde află respondenții despre posibilitatea de a beneficia de medicamente compensate este medicul de familie (73,3%), fiind urmată de televiziune (23%), discuții cu prieteni, colegi, vecini (19,5%), internet (18,8), farmaciști (17,5%) și alți medici (12,3%). Sursele mai puțin populare sunt CNAM și agențiile ei teritoriale, radio și presa scrisă. (Figura 16)

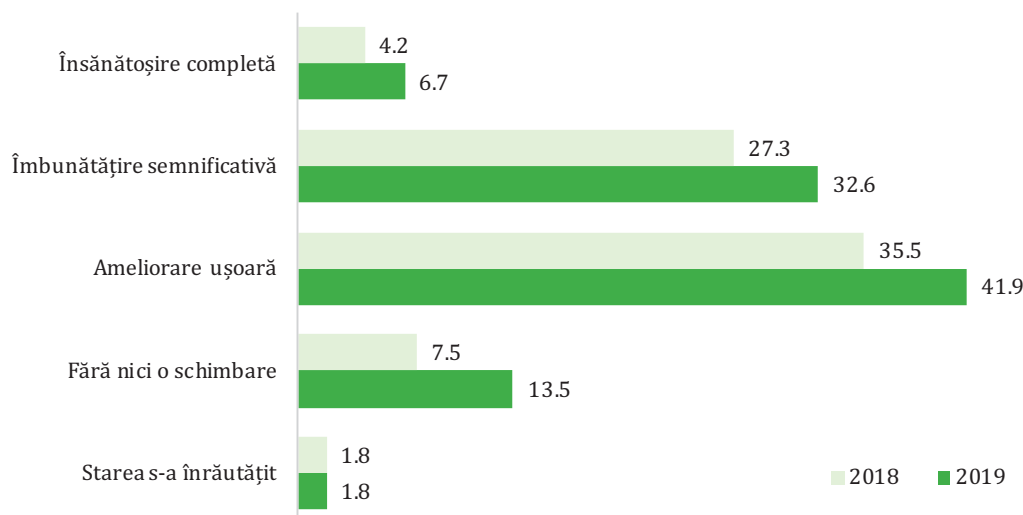
Figură 16: Distribuția procentuală a surselor din care respondenții au aflat despre medicamente compensate, %



### Percepția rezultatului tratamentului la nivel de asistență medicală primară

Doar 39,3% (31,5% în 2018) din respondenți au apreciat că s-au însănătoșit complet sau că starea sănătății lor s-a îmbunătățit semnificativ drept urmare a tratamentului prescris. 41,9% (35,5% în 2018) dintre respondenți au afirmat doar ameliorare ușoară, iar alții 15,3% (9,3% în 2018) nu au sesizat nici o schimbare în urma tratamentului administrat sau starea sănătății lor chiar s-a înrăutățit după tratament. (Figura 17)

Figură 17: Răspunsurile la întrebarea "Cum apreciați rezultatul tratamentului prescris?", (2018-2019), %



## Plățile legate de ultima adresare la AMP

Marea majoritate, 93,5% (94,5% în 2018) din respondenți au declarat că nu au plătit pentru careva servicii (consultare, proceduri, investigații, medicamente) prescrise de medicul de familie în cadrul ultimei adresări. Răspunsuri similare au fost oferite și la întrebarea dacă au fost achitate careva servicii în casieria instituției de asistență medicală primară în timpul adresării în ultimele 3 luni, 94,6% (95,1% în 2018) nu au achitat suplimentar pentru nimic în casieria instituției.

De menționat că din cei 6,5% (5,5% în 2018) respondenți care au declarat că au achitat pentru careva servicii prescrise de medicul de familie și din cei 5,4% (4,9% în 2018) respondenți care au achitat careva servicii în casieria instituției de asistență medicală primară în timpul adresării în ultimele 3 luni, predomină respondenții urbani (9,9% și 9,5% respectiv față de 4,1% și 2,4% respectiv din respondenții rurali) și persoanele fără asigurare medicală (8,4% și 9,0% respectiv față de 6,2% și 4,8% respectiv din respondenții asigurați). Din cei care au achitat, majoritatea (72,9 și 73,7% în 2018) susțin că le-a fost eliberat bon de casă.

Pentru a înțelege care sunt serviciile pentru care pacienții sau rudele acestora achită, respondenții au fost rugați să răspundă la întrebări detaliate privind categoriile de cheltuieli. Cea mai mare proporție de respondenți a plătit pentru medicamente – 58,1%, a doua categorie sunt pentru analize de laborator și examene medicale (11,7%), consultațiile medicului specialist (10,5%) și cea mai mică proporție pentru consultația medicului de familie (4,0%). Se atestă diferențe în funcție de asigurare medicală: 20,6% de respondenți neasigurați ce au efectuat plăți oficiale, au achitat pentru consultația medicilor specialiști, față de 8,9% asigurați, 16,10% neasigurați ce au raportat plăți oficiale, au achitat pentru analize de laborator și examene medicale față de 11% asigurați. Se înregistrează diferențe și în funcție de chintila de bunăstare: 40% respondenți din chintila cea mai bogată ce au raportat plăți oficiale afirmă că au plătit consultația medicului specialist față de 5,8% chintila cea mai săracă, 30% respondenți din chintila 5 au plătit examenele medicale față de 9,6% chintila 1, 20% respondenți din chintila 5 afirmă că au plătit pentru tratament sau o parte al acestuia față de 5,8% chintila 1). Diferențe în funcție de mediul de reședință, sex sau vârstă nu s-au înregistrat.

*Tabel 17: Distribuția procentuală a respondenților care au răspuns afirmativ la întrebarea "Vă rugăm să Vă amintiți, dacă Dvs sau rudele (cunoscuții Dvs) au plătit pentru serviciile enumerate mai jos în ultimele 3 luni?", (2018-2019)*

| Categoria cheltuielilor                    | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------------|------|------|
| Medicamentele                              | 58,1 | 63,1 |
| Analize de laborator și examene medicale   | 11,7 | 11,3 |
| Consultația medicului specialist de profil | 10,5 | 11,2 |
| Tratamentul sau o parte a tratamentului    | 6,6  | 5,5  |
| Consultația medicului de familie           | 4,0  | 4,0  |

În scopul înțelegerii impactului costurilor directe suportate pentru adresare și tratament la medicul de familie, respondenții au fost rugați să aprecieze aceste cheltuieli în comparație cu bugetul personal/al familiei. Având în vedere că marea majoritate a respondenților au declarat, că nu au achitat nimic pentru consultația și tratamentul medicului de familie, 36,4% (34,6% în 2018) au comunicat că costurile au fost zero, 18,9% (20,8% în 2018) le-au calificat minimale, 18,8% (20,9% în 2018) - acceptabile. 17,1% dintre respondenți (15,6% în 2018) le-au considerat semnificative creînd unele dificultăți.

Figură 18: Evaluarea de către respondenți a costurilor directe pentru adresare și tratament la medicul de familie, (2018-2019), %



- În funcție de mediul de reședință: pentru respondenții din mediul rural povara cheltuielilor a fost mai substanțială (răspunsurile "semnificative" și "foarte mari" au fost date de 19,4% și 8,8% respectiv din respondenți), comparativ cu respondenții urbani (14,0% și 8,8% respectiv).
- În funcție de vârstă: la fel se constată creșterea semnificației costurilor suportate la categoriile 26-65 de ani, având în vedere că răspunsurile "semnificative" și "foarte mari" au fost date de 25,8% respondenți din grupul de vârstă 26-35 de ani, 28,9% respondenți de 36-45 de ani, 29,8% respondenți de 46-55 de ani 28,2% respondenți de 56-65 de ani față de 21,3% respondenți de 15-25 de ani și 20,7% vârstnici de peste 65 de ani.
- În funcție de starea socio-economică: s-au evidențiat și diferențe în funcție de veniturile persoanei, (media răspunsurilor "semnificative" și "foarte mari" pentru chintilele 1 și 2 au fost date de 22,7%, chintila de mijloc – 22,7% și chintilele 4 și 5 – 30,1%).

### Gradul de satisfacție a pacienților cu serviciile asistenței medicale primare

Gradul de satisfacție a pacienților privind serviciile de AMP reprezintă unul din principalele aspecte evaluate prin BSP și a fost evaluat prin câteva dimensiuni:

- Evaluarea satisfacției cu interacțiunea cu medicul de familie;
- Dacă respondentul ar recomanda centrul de familie din localitatea sa rudelor, prietenilor și dacă ar opta pentru același centru dacă ar fi necesar;
- Evaluarea prin o notă generală dată instituției de asistență medicală primară;

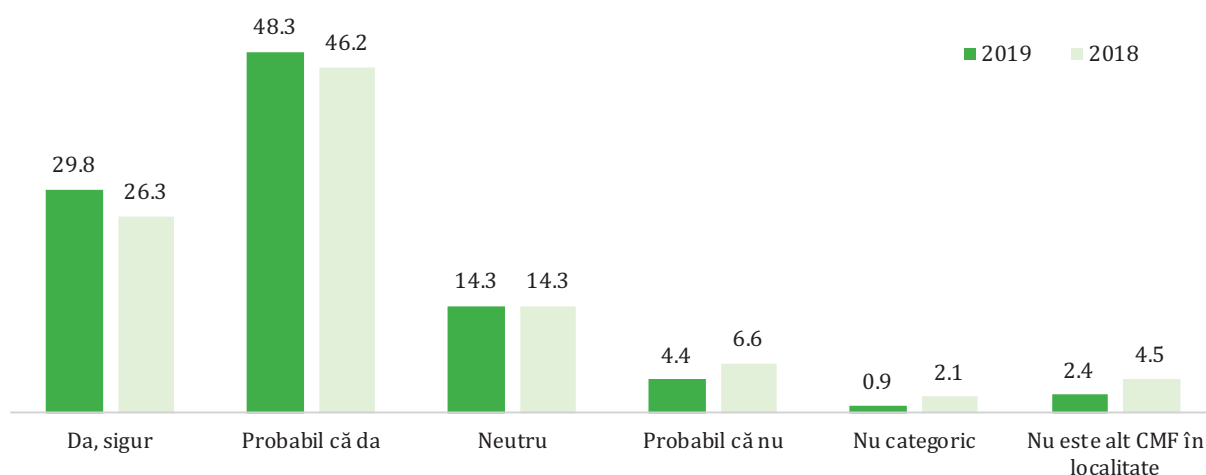
Pentru evaluarea comunicării cu medicul de familie, respondenții au fost rugați să-și exprime acordul sau dezacordul privind câteva afirmații. Structura răspunsurilor este elucidată în tabelul de mai jos.

Tabel 18: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de afirmațiile privind comunicarea cu medicul de familie, (2018-2019)

|                                                                                                      |      | De acord | Puțin de acord | Nu sunt de acord | NȘ/ NR |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------------|------------------|--------|
| Medicul a ascultat problema pentru care m-am adresat                                                 | 2018 | 92,0     | 7,0            | 1,0              | 0      |
|                                                                                                      | 2019 | 92,5     | 6,8            | 0,7              |        |
| Medicul a fost respectuos cu mine                                                                    | 2018 | 90,6     | 7,9            | 1,5              | 0      |
|                                                                                                      | 2019 | 88,7     | 10,0           | 1,3              |        |
| Medicul mi-a explicat pe înțelesul meu, referitor la diagnostic, planul de investigație și tratament | 2018 | 84,3     | 12,0           | 3,8              | 0      |
|                                                                                                      | 2019 | 83,4     | 13,8           | 2,8              |        |
| Am încredere în profesionalismul medicului                                                           | 2018 | 78,9     | 15,5           | 5,0              | 0,7    |
|                                                                                                      | 2019 | 76,4     | 20,1           | 3,5              |        |
| Am încredere că medicul păstrează confidențialitatea                                                 | 2018 | 74,4     | 12,7           | 7,0              | 5,9    |
|                                                                                                      | 2019 | 73,7     | 17,2           | 4,1              | 5,0    |
| Am rămas cu impresia că medicul nu a înțeles problema mea                                            | 2018 | 7,5      | 12,6           | 79,4             | 0,5    |
|                                                                                                      | 2019 | 8,8      | 14,1           | 77,1             |        |
| Nu am avut posibilitatea să adresez întrebări medicului meu                                          | 2018 | 4,4      | 11,0           | 84,4             | 0,2    |
|                                                                                                      | 2019 | 6,6      | 12,8           | 80,5             |        |

În funcție dacă respondentul ar recomanda centrul de familie din localitate și dacă ar opta pentru același centru al medicilor de familie sau l-ar recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane, 78,1% (72,5% în 2018) dintre respondenți au răspuns afirmativ, 14,3% au o poziție neutră, și doar 5,3% (8,7% în 2018) au declarat o atitudine negativă în acest sens (Figura 19).

Figură 19: Dacă ar fi necesar, ați opta pentru aceeași instituție AMP, sau ați recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane să se adreseze, (2018-2019), %



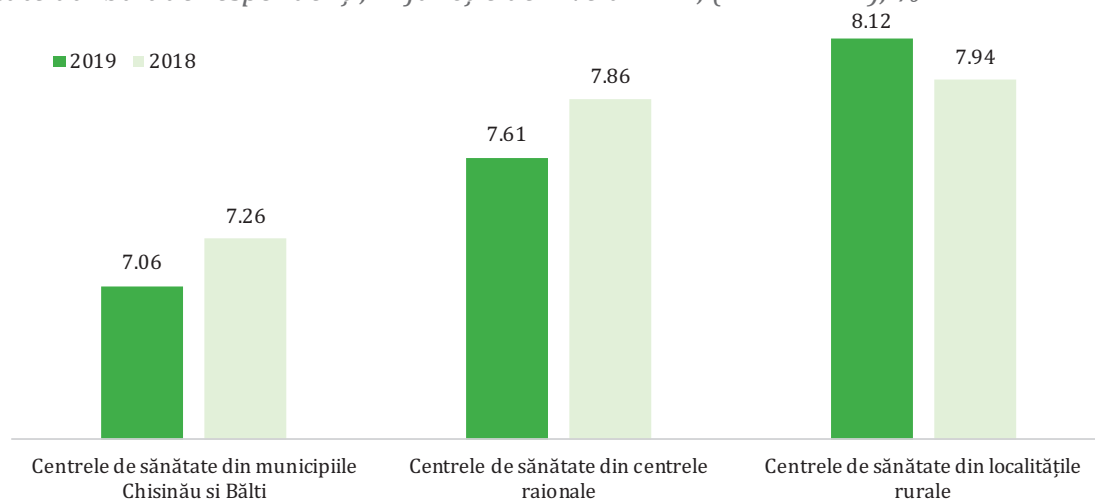
În funcție de mediul de reședință, rezidenții din mediul rural par oarecum mai satisfăcuți, întrucât 79,6% ar recomanda centrul lor de sănătate, față de 76,1% dintre respondenți din mediul urban. De asemenea, gradul de satisfacție de performanța centrului de sănătate la care se deservesc crește odată cu înaintarea în vârstă, 83,2% de respondenți de peste 65 de ani ar opta pentru același centru de sănătate față de 75,3% respondenți din categoria 26-35 de ani. Celelalte caracteristici nu par a determina diferențe semnificative (Tabel 19).

Tabel 19: Dacă ar fi necesar, ați opta pentru aceeași instituție AMP sau ați recomanda-o rudelor, prietenilor și altor persoane?, (2018-2019)

|                              | Da, sigur |      | Probabil da |      | Neutru |      | Probabil nu |      | Nu categoric |      | Nu este alt CMF |      |
|------------------------------|-----------|------|-------------|------|--------|------|-------------|------|--------------|------|-----------------|------|
|                              | 2019      | 2018 | 2019        | 2018 | 2019   | 2018 | 2019        | 2018 | 2019         | 2018 | 2019            | 2018 |
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>      |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| Urban                        | 25,8      | 23,5 | 50,3        | 45,4 | 18,1   | 19,7 | 4,1         | 5,8  | 1,3          | 2,4  | 0,4             | 3,2  |
| Rural                        | 32,8      | 28,3 | 46,8        | 46,7 | 11,5   | 10,4 | 4,6         | 7,1  | 0,6          | 1,9  | 3,8             | 5,6  |
| <b>SEXUL</b>                 |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| Masculin                     | 22,5      | 24,3 | 53,6        | 48,4 | 16,1   | 17,0 | 5,0         | 5,6  | 0,8          | 0,9  | 2,0             | 3,8  |
| Feminin                      | 36,0      | 27,9 | 43,8        | 44,3 | 12,7   | 12,1 | 3,8         | 7,4  | 1,0          | 3,1  | 2,7             | 5,2  |
| <b>VÂRSTA</b>                |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| 15-25 de ani                 | 20,7      | 26,5 | 56,1        | 47,4 | 15,9   | 10,2 | 5,5         | 8,7  | 0,6          | 3,6  | 1,2             | 3,6  |
| 26-35 de ani                 | 29,2      | 29,4 | 46,1        | 38,1 | 14,0   | 17,3 | 5,6         | 7,1  | 2,2          | 4,1  | 2,8             | 4,0  |
| 36-45 de ani                 | 30,0      | 23,4 | 46,1        | 39,7 | 15,6   | 24,5 | 5,0         | 6,5  | 1,1          |      | 2,2             | 5,9  |
| 46-55 de ani                 | 27,3      | 22,4 | 51,6        | 48,9 | 14,9   | 14,9 | 2,5         | 6,3  |              | 3,4  | 3,7             | 4,1  |
| 56-65 de ani                 | 32,4      | 27,8 | 45,8        | 49,0 | 15,5   | 11,0 | 3,4         | 7,3  | 1,3          | 1,2  | 1,7             | 3,7  |
| 65 ani +                     | 37,4      | 27,0 | 45,8        | 54,0 | 9,5    | 9,2  | 4,5         | 2,9  |              | 0,6  | 2,8             | 6,3  |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>      |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| Asigurat                     | 30,8      | 26,5 | 49,0        | 46,4 | 13,4   | 14,4 | 3,7         | 6,2  | 0,5          | 2,1  | 2,5             | 4,4  |
| Neasigurat                   | 23,9      | 24,5 | 43,9        | 44,8 | 19,4   | 14,1 | 8,4         | 9,2  | 3,2          | 2,5  | 1,3             | 4,9  |
| <b>BENEFICIAR</b>            |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| AMP în 3 luni                | 28,5      | 25,3 | 48,9        | 46,0 | 14,7   | 15,0 | 4,2         | 7,4  | 1,1          | 2,0  | 2,6             | 4,3  |
| AS în 12 luni                |           | 16,7 |             | 66,7 |        |      |             | 16,6 |              |      |                 |      |
| AMP și AS                    | 31,7      | 27,5 | 47,4        | 46,1 | 13,6   | 13,7 | 4,5         | 5,3  | 0,7          | 2,4  | 2,0             | 5,0  |
| <b>INDICELE DE BUNĂSTARE</b> |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| Chintila 1                   | 32,7      | 17,1 | 42,3        | 57,1 | 11,5   | 8,6  | 9,6         | 8,6  |              | 2,9  | 3,8             | 5,7  |
| Chintila 2                   | 28,1      | 24,4 | 50,0        | 48,9 | 15,6   | 10,0 | 3,1         | 6,7  |              | 2,2  | 3,1             | 7,8  |
| Chintila 3                   | 24,5      | 20,0 | 53,8        | 51,7 | 14,2   | 15,8 | 5,7         | 5,8  |              | 0,8  | 1,9             | 5,8  |
| Chintila 4                   | 27,6      | 27,6 | 51,7        | 34,5 | 17,2   | 28,7 | 2,3         | 4,6  |              | 1,1  | 1,1             | 3,4  |
| Chintila 5                   | 10,0      | 50,0 | 80,0        | 25,0 |        | 12,5 | 10,0        |      |              | 12,5 |                 |      |
| <b>EDUCAȚIE</b>              |           |      |             |      |        |      |             |      |              |      |                 |      |
| Fără studii                  | 18,5      | 23,1 | 59,3        | 53,8 | 18,5   | 7,7  | 3,7         |      |              |      |                 | 15,4 |
| Studii medii incomplete      | 24,2      | 22,6 | 51,0        | 57,0 | 15,0   | 11,8 | 5,9         | 5,4  | 0,7          | 3,2  | 3,3             |      |
| Școală generală              | 35,8      | 27,8 | 44,6        | 43,0 | 12,2   | 13,7 | 4,8         | 7,2  | 0,7          | 2,1  | 1,8             | 6,2  |
| Școală profesională          | 26,6      | 23,9 | 50,0        | 47,9 | 16,3   | 14,3 | 2,7         | 6,3  | 0,5          | 2,1  | 3,8             | 5,5  |
| Liceu                        | 27,8      | 27,1 | 44,4        | 41,4 | 16,7   | 15,7 | 8,3         | 8,6  |              | 1,4  | 2,8             | 5,7  |
| Colegiu                      | 32,6      | 25,0 | 51,6        | 51,0 | 11,6   | 13,8 | 1,6         | 5,6  |              | 1,0  | 2,6             | 3,6  |
| Studii superioare            | 28,5      | 28,6 | 46,0        | 41,6 | 15,9   | 16,4 | 5,9         | 7,1  | 2,5          | 3,0  | 1,3             | 3,3  |

Nivelul performanței instituțiilor de asistență medicală primară a fost apreciat cu o notă medie de 7,8. În funcție de mediul de reședință, centrele de sănătate din localitățile rurale au fost apreciate cel mai pozitiv de beneficiari – 8,12 (7,94 în 2018)) fiind urmate de centrele de sănătate raionale – 7,61 (7,86 în 2018), iar media cea mai joasă au obținut centrele de sănătate de nivel municipal, nota medie a acestora fiind 7,06 (7,26 în 2018).

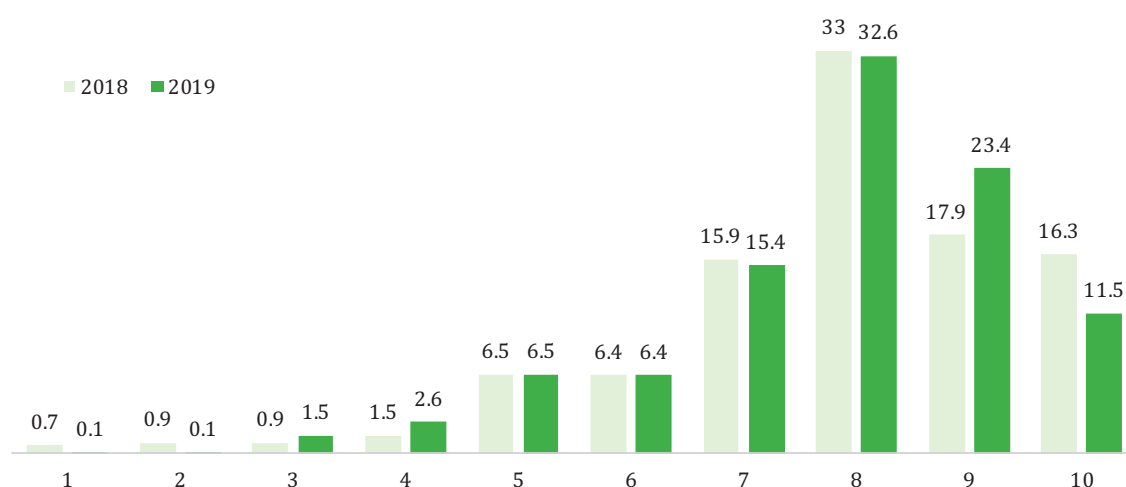
Figură 20: Evaluarea nivelului de performanță a instituției de asistență medicală primară din localitate atribuit de respondenți, în funcție de nivelul AMP, (2018-2019), %



În principiu, peste două treimi de respondenți au dat calificative bune instituției AMP. Cu performanțe înalte (9-10 puncte) instituțiile de asistență medicală primară au fost notate de 34,9% (34,2% în 2018) dintre participanții la sondaj, cu o proporție mai mare printre rezidenții din mediul rural (40,8% față de 26,9% din rezidenții urbani) și respondenții din chintila 1 de bunăstare (36,5% față de 30% din chintila 5 de bunăstare).

O treime dintre persoanele chestionate au acordat instituției de asistență medicală primară care îi deservește o notă de 8 puncte (similar cu BSP 2018).

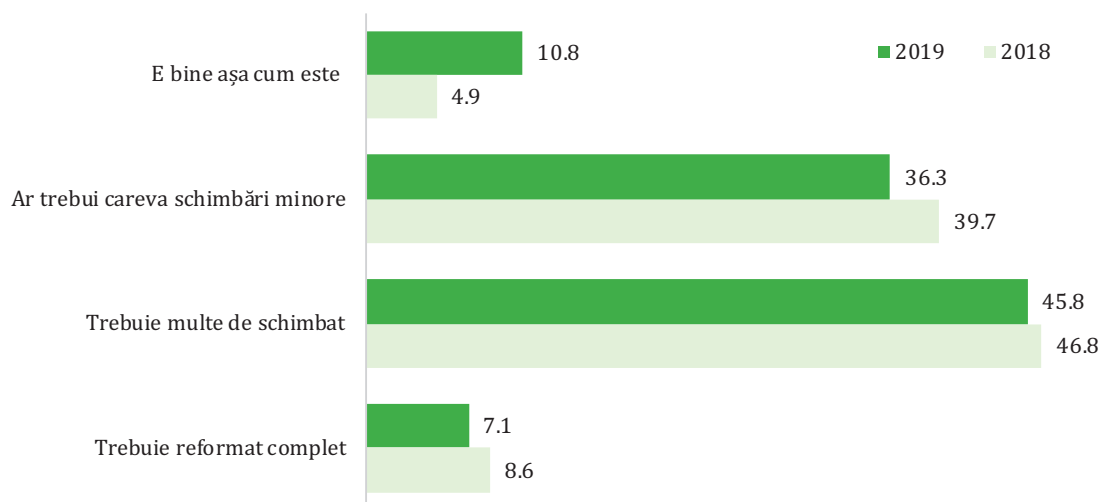
Figură 21: Distribuția procentuală a notelor date instituției medicale primare, (2018-2019)



Pentru a aprecia opinia respondenților față de organizarea asistenței medicale primare în țară, respondenții au fost rugați să selecteze una din opțiunile propuse. În opinia respondenților, doar 10,8% (4,6% în 2018) consideră că „este bine așa cum este” și foarte puțini 7,1% (8,6% în 2018), consideră că trebuie reformat complet, majoritatea de 45,8% (46,8% în 2018) fiind de părere că sunt necesare îmbunătățiri substanțiale, iar 36,3% (39,7% în 2018) îmbunătățiri minore. Astfel, 82,1% dintre respondenți consideră că sunt necesare schimbări într-o măsură mai mică sau mai mare în felul cum este organizată asistența medicală primară din țară. (Figura 22)



Figură 22: În opinia Dvs., cât de bine este organizată asistența medicală primară din țară?, (2018-2019), %



Respondenții au fost rugați să ofere sugestii pentru autorități prin care să amelioreze nivelul și calitatea asistenței medicale primare în țară. Primele trei sugestii au ținut de asigurarea cu echipament medical (48,8%), asigurarea centrelor de sănătate cu medici de familie (39,7%), eliberarea mai multor medicamente compensate (37,5%) și asigurarea cu personal medical și alt tip al instituțiilor de asistență medicală primară (30,4)%. Circa un sfert dintre respondenți au susținut necesitatea salariilor mai bune pentru personalul medical (25,5%), comportamentul și atitudinea pentru pacienți (23,7%) și dotarea centrelor de sănătate cu mobilier, amenajarea sălilor de așteptare etc. (23,5%) (Tabel 20)

Tabel 20: Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități privind necesitățile de îmbunătățire a AMP

| Sugestii                                                                                                   |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Dotarea cu echipament medical                                                                              | 48,8 |
| Asigurarea centrelor de sănătate cu medici                                                                 | 39,7 |
| Să elibereze mai multe medicamente compensate, gratuite                                                    | 37,5 |
| Asigurarea cu asistente medicale și alt personal medical                                                   | 30,4 |
| Să fie mai bine plătit personalul medical                                                                  | 25,5 |
| Comportamentul, atitudinea față de pacienți                                                                | 23,7 |
| Dotarea centrelor de sănătate (mobilier, sala de așteptare, etc)                                           | 23,5 |
| Pregătirea profesională a medicului                                                                        | 21   |
| Starea clădirii, dotări sanitare (WC, baie)                                                                | 19,5 |
| Organizarea de către medicul de familie a controalelor profilactice, anuale a cetățenilor ce îi deservește | 16,7 |
| Graficul de lucru, programul medicului                                                                     | 14,2 |
| Curățenia                                                                                                  | 6,3  |
| Medicul de familie să locuiască în această localitate                                                      | 4,9  |
| Nimic nu trebuie schimbat                                                                                  | 2,3  |
| NȘ/NR                                                                                                      | 1,3  |

Peste 10% au acumulat sugestiile privind pregătirea profesională a medicilor de familie, organizarea controalelor profilactice, programul de lucru al medicilor de familie, dotările sanitare ale centrelor de sănătate etc.

## Asistența medicală spitalicească

Această secțiune a barometrului de sănătate a populației a vizat opiniile privind accesul și calitatea serviciilor medicale spitalicești în percepția celor care au fost internați în spital în 12 luni precedente chestionării.

### Internarea pacienților în spital

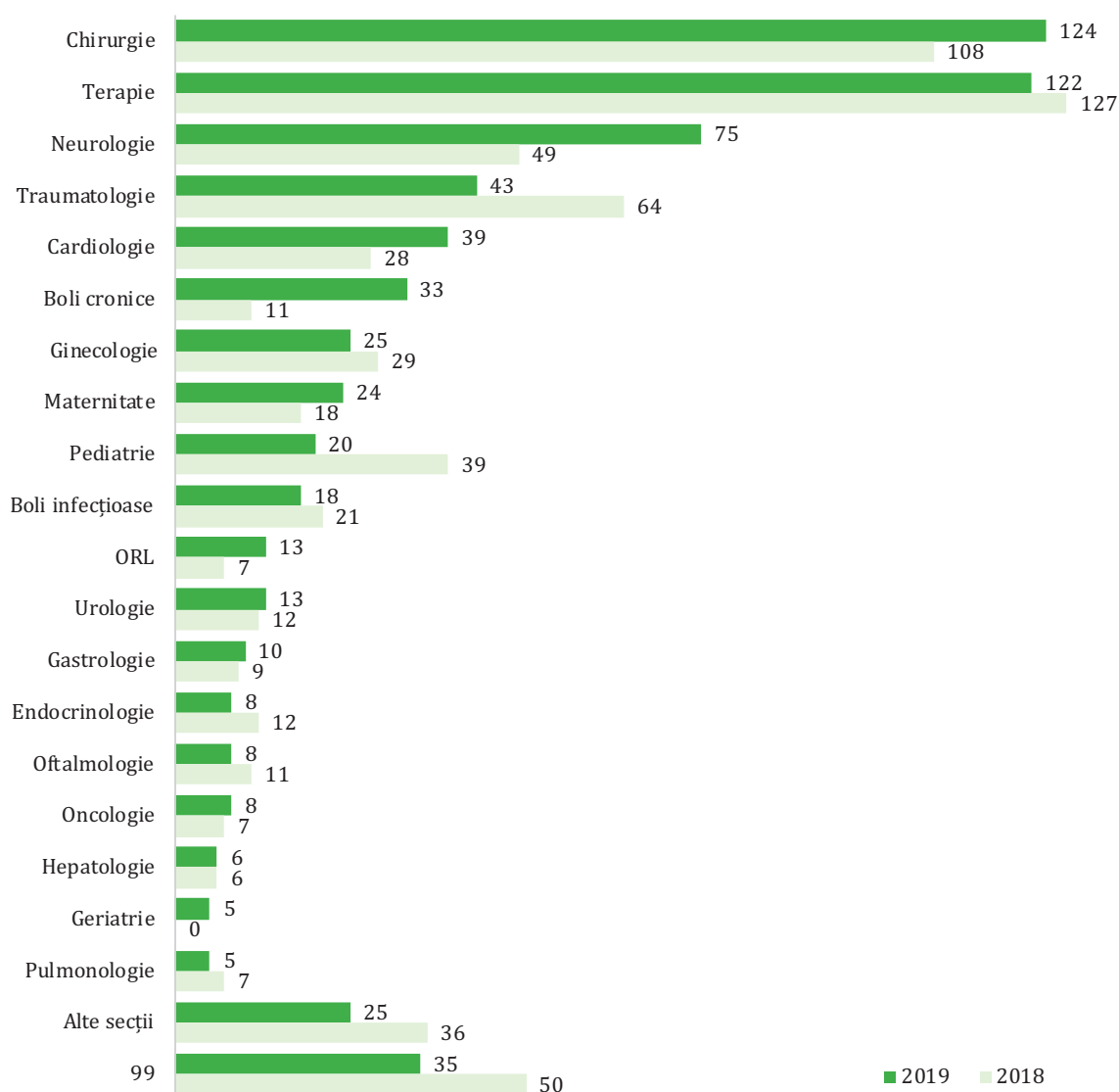
Majoritatea respondenților (64,3%) beneficiari de servicii spitalicești în ultimele 12 luni au declarat că au fost spitalizați în instituții raionale (60,4% în 2018), 19,3% în spitale municipale (19,7% în 2018) și alți 14,9% respondenți au beneficiat de aceste servicii în spitale de nivel republican (18,7% în 2018). De asemenea, printre persoanele intervievate au fost și beneficiari de servicii spitalicești în cadrul unor spitale private (1,5% și 0,9% în 2018). Astfel, spitalele raionale constituie un segment important în asigurarea accesului populației la serviciile de asistență spitalicească de bază.

*Tabel 21: Distribuția respondenților conform tipului de spital în care a fost internat respondentul, (2018-2019)*

|                   | 2019       |             | 2018       |             |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|
|                   | Abs.       | %           | Abs.       | %           |
| Spital raional    | 424        | 64,3        | 398        | 60,4        |
| Spital municipal  | 127        | 19,3        | 130        | 19,7        |
| Spital republican | 98         | 14,9        | 123        | 18,7        |
| Spital privat     | 10         | 1,5         | 6          | 0,9         |
| Refuz             | -          | -           | 2          | 0,3         |
| <b>Total</b>      | <b>659</b> | <b>100%</b> | <b>659</b> | <b>100%</b> |

Se constată că secțiile unde au fost internați cel mai frecvent respondenții au fost secțiile de chirurgie, terapie, neurologie, traumatologie, cardiologie, boli cronice și ginecologie.

Figură 23: Profilurile secțiilor în care au fost spitalizați respondenții, număr respondenți, (2018-2019)

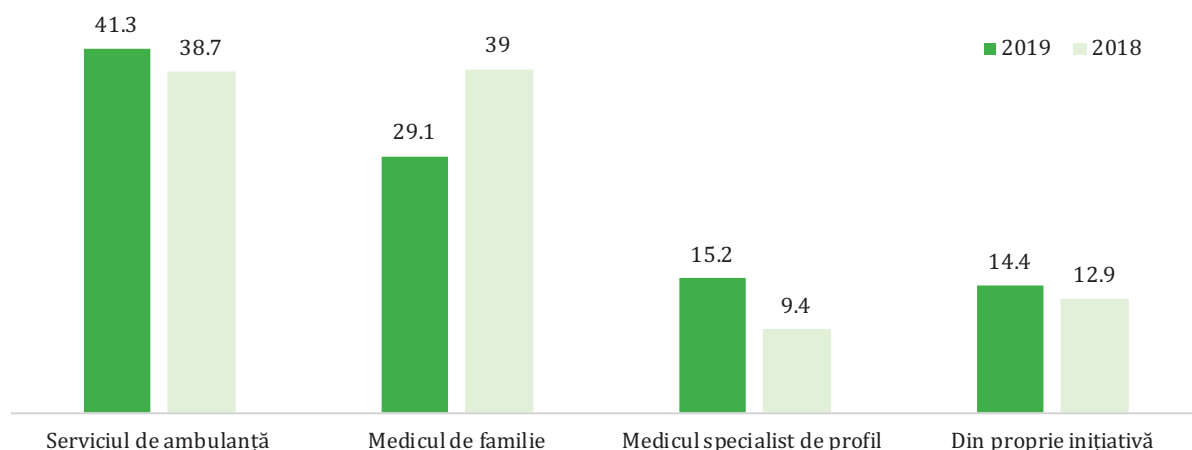


Mai mult de jumătate dintre respondenți (53,6%) au afirmat că au fost internați în regim de urgență, iar 46,4% din aceștia – în mod planificat. Există diferențe semnificative în modul de internare urgentă sau planificată în dependență de mai mulți factori:

- În funcție de segmentul de vârstă: ponderea cea mai înaltă a spitalizărilor de urgență s-a înregistrat la grupurile de vârstă de 15-25 ani (67,6%) față de 46,2% a persoanelor de 46-55 de ani,
- În funcție de prezența asigurării medicale: 48,4% printre cei asigurați și doar 31,6% neasigurați au fost spitalizați planic,
- Nu se remarcă diferențe majore în funcție de mediul de reședință, sex și indice de bunăstare.

După modalitatea de trimitere la spital, cea mai mare parte a respondenților (41,3%) a afirmat că a fost spitalizată prin intermediul serviciului de ambulanță (38,7% în 2018). 29,1% au afirmat că au avut bilet de trimitere de la medicul de familie (-10% față de 2018) iar 15,2% cu bilet de la medicul specialist de profil (+5,8% față de 2018). O mică parte (14,4%) s-au prezentat la spital fără biletul de trimitere (+1,5% față de 2018), din proprie inițiativă sau a rudelor (Figura 24).

Figură 24: Modul de internare în spital în eșantionul general, (2018-2019), %



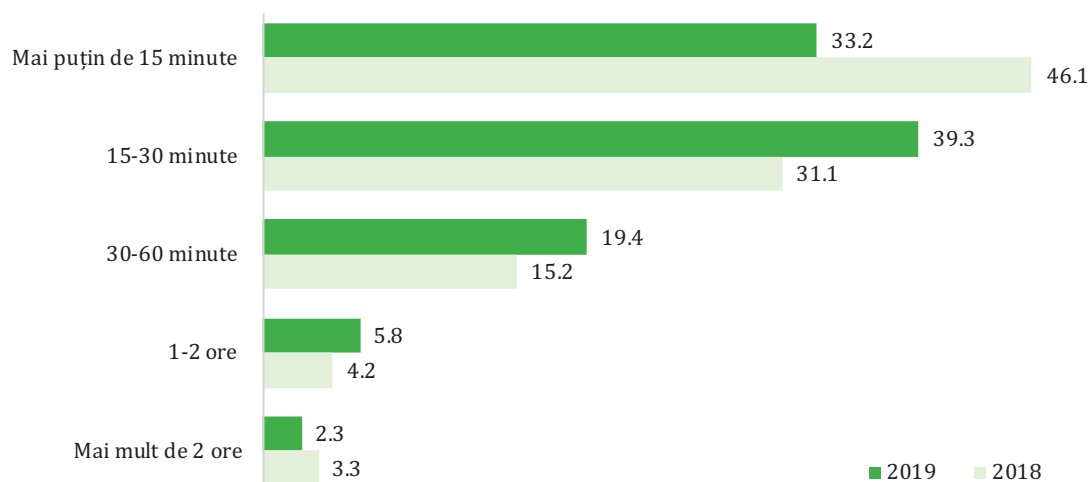
Se constată faptul că ponderea celor care s-au prezentat fără bilet de trimitere a fost mai mare între persoanele din mediul urban (15,9%) în comparație cu cei din mediul rural (13,4%). În același timp, cu bilet de trimitere de la medicul de familie au fost spitalizați preponderent respondenții asigurați medical (30,7%) decât cei neasigurați (17,7%), similar cu diferența înregistrată a raportării trimiterii de la un medic specialist (16,2% asigurați față de 7,6% neasigurați).

Tabel 22: Modalitatea de internare în spital, prezentată după mediul de reședință, sex și statut de asigurare, (2018-2019), %

|              | Medic de familie |             | Medic specialist |            | Serviciu de ambulanță |             | Din proprie inițiativă |             |
|--------------|------------------|-------------|------------------|------------|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|
|              | 2019             | 2018        | 2019             | 2018       | 2019                  | 2018        | 2019                   | 2018        |
| Urban        | 31,1             | 38,7        | 13,7             | 10,4       | 39,3                  | 37,6        | 15,9                   | 13,3        |
| Rural        | 27,8             | 39,2        | 16,2             | 8,7        | 42,7                  | 39,5        | 13,4                   | 12,6        |
| Masculin     | 29,7             | 36,2        | 13,5             | 10,9       | 42,6                  | 42,4        | 14,2                   | 10,5        |
| Feminin      | 28,7             | 40,6        | 16,5             | 8,5        | 40,2                  | 36,6        | 14,6                   | 14,3        |
| Asigurat     | 30,7             | 40,8        | 16,2             | 9,2        | 38,8                  | 37,5        | 14,3                   | 12,5        |
| Neasigurat   | 17,7             | 24,7        | 7,6              | 11         | 59,5                  | 47,9        | 15,2                   | 16,4        |
| <b>TOTAL</b> | <b>29,1</b>      | <b>39,0</b> | <b>15,2</b>      | <b>9,4</b> | <b>41,3</b>           | <b>38,7</b> | <b>4,4</b>             | <b>12,9</b> |

Un indicator important al performanței spitalelor este durata așteptării pacientului în secția de internare. În comparație cu BSP 2018, a scăzut considerabil cota celor ce au declarat că durata de așteptare nu a depășit 15 minute (46,1% în 2018 și doar 33,2% în BSP 2019). Pentru ceilalți timpul de așteptare a fost mai mare – respectiv, +8% față de 2018 au așteptat 15-30 minute, +4,2% au așteptat 30-60 minute. (Figura 25).

Figură 25: Durata de așteptare a pacienților la internare, (2018-2019), %



Față de anul 2018, în spitalele raionale a crescut timpul de așteptare de la mai puțin de 15 minute la 15-30 de minute (+8% în 2019), în spitalele municipale respondenții într-o proporție mai mare declară că au așteptat 30-60 minute (+9,3%) și 1-2 ore (+6,4%), iar în spitalele raionale timpul de așteptare estimat la 30-60 minute a crescut cu 8,6%. (Tabel 23).

Tabel 23: Durata de așteptare în secția de internare după tipul spitalului, (2018-2019), %

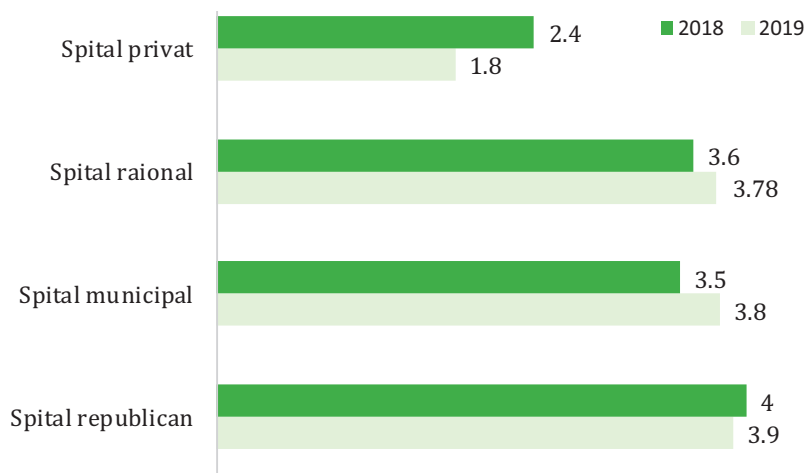
|                   | Mai puțin de 15 minute |             | 15-30 minute |             | 30-60 minute |             | 1-2 ore    |            | Mai mult de 2 ore |            |
|-------------------|------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|------------|------------|-------------------|------------|
| #                 | 2019                   | 2018        | 2019         | 2018        | 2019         | 2018        | 2019       | 2018       | 2019              | 2018       |
| Spital raional    | 155                    | 188         | 172          | 131         | 66           | 54          | 21         | 14         | 10                | 11         |
| Spital municipal  | 28                     | 58          | 49           | 37          | 36           | 24          | 13         | 5          | 1                 | 6          |
| Spital republican | 27                     | 54          | 37           | 33          | 26           | 22          | 4          | 9          | 4                 | 5          |
| Spital privat     | 9                      | 2           | 1            | 4           | 0            | 0           | 0          | 0          | 0                 | 0          |
| Refuz             | 0                      | 2           | 0            | 0           | 0            | 0           | 0          | 0          | 0                 | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>219</b>             | <b>304</b>  | <b>259</b>   | <b>205</b>  | <b>128</b>   | <b>100</b>  | <b>38</b>  | <b>28</b>  | <b>15</b>         | <b>22</b>  |
| %                 | 2019                   | 2018        | 2019         | 2018        | 2019         | 2018        | 2019       | 2018       | 2019              | 2018       |
| Spital raional    | 36,6                   | 47,2        | 40,6         | 32,9        | 15,6         | 13,6        | 5,0        | 3,5        | 2,4               | 2,8        |
| Spital municipal  | 22,0                   | 44,6        | 38,6         | 28,5        | 28,3         | 18,5        | 10,2       | 3,8        | 0,8               | 4,6        |
| Spital republican | 27,6                   | 43,9        | 37,8         | 26,8        | 26,5         | 17,9        | 4,1        | 7,3        | 4,1               | 4,1        |
| Spital privat     | 90,0                   | 33,3        | 10,0         | 66,7        | 0,0          | 0,0         | 0,0        | 0,0        | 0,0               | 0          |
| Refuz             | 0,0                    | 100,0       | 0,0          | 0,0         | 0,0          | 0,0         | 0,0        | 0,0        | 0,0               | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>33,2</b>            | <b>46,1</b> | <b>39,3</b>  | <b>31,1</b> | <b>19,4</b>  | <b>15,2</b> | <b>5,8</b> | <b>4,2</b> | <b>2,3</b>        | <b>3,3</b> |

## Aspectele calității îngrijirilor medicale în spitale

### Numărul de pacienți în salon

Numărul de bolnavi aflați într-un salon de spital (împreună cu persoana chestionată) a variat de la 1 până la 9. Media de pacienți în salon în spitalele republicane a fost 3,9 persoane, în spitalele raionale - 3,78 persoane și în spitalele municipale acest indicator este de 3,8 pacienți. Spitalele și clinicile private au posibilități mai mari în acest sens, beneficiarii serviciilor lor declară, că numărul mediu de pacienți în salon în cadrul acestor instituții este de 1,8 persoane. (Figura 26)

Figură 26: Distribuția procentuală a mediei numărului de pacienți, după tipul de spital, (2018-2019), %



Tabel 24: Ponderea pacienților internați în saloane de diferită capacitate, (2018-2019), %

| Nr. pacienților în salon | 2019 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| 1 pacient                | 3,6  | 4,1  |
| 2 pacienți               | 15,5 | 20,3 |
| 3 pacienți               | 20,8 | 19,6 |
| 4 pacienți               | 34,9 | 34,6 |
| 5 pacienți               | 12,9 | 7,9  |
| Mai mult de 5 pacienți   | 12,3 | 13,6 |

Se remarcă câteva diferențe în funcție de caracteristici socio-demografice:

- În funcție de sex: 24% femei față de 13,2% bărbați au fost spitalizate în saloane de 1-2 persoane,
- În funcție de statutul de asigurat: 25,3% din persoanele neasigurate au fost spitalizate în saloane de 1-2 persoane față de 18,3% asigurați,
- În funcție de indicele de bunăstare: respondenții din familii cu un indice de bunăstare superior au fost spitalizați în proporție de 15% în saloane de 1-2 persoane, față de media de 8,8% a celorlalte chintile.
- Nu s-au remarcat diferențe în funcție de mediul de reședință și vârstă.

## Informarea pacientului în spital

Referitor la gradul de informare a pacientului, majoritatea 78% (78,6% în 2018) consideră că au primit informație suficientă de la medic privind tratamentul administrat, 17% (17,5 % în 2018) consideră că a fost puțină, 1,1% (2,1% în 2018) au afirmat că nu au primit informație, iar 3,5% (1,8% în 2018) au considerat că a fost prea multă. Gradul de informare este invers proporțional cu:

- Indicele de bunăstare: chintila cea mai bogată fiind mai satisfăcută de gradul de informare (90% în chintila 5) față de chintila de jos (75,8%).
- Mediul de reședință: 75,6% printre locuitorii urbelor față de 79,7% din locuitorii satelor fiind satisfăcuți de gradul de informare.
- Statutul de asigurat medical: respondenții asigurați (78,6%) sunt mai mulțumiți de informarea privind tratamentul administrat, față de cei neasigurați (73,4%).

Cu referire la asigurarea dreptului pacientului la informare, din tabelul 25 se poate constata că majoritatea respondenților au fost informați bine și foarte bine despre procedurile/intervențiile medicale propuse, despre riscurile și despre alternativele existente. Acest procent a atins cote maxime pentru spitalele private (100%) comparativ cu cele de nivel republican (81,6%, +1,2% față de BSP 2018), raional (79,5%, -1,4% față de 2018) și municipal (65,4%, +5,4% față de 2018). Cu toate acestea, 22,6% din persoanele chestionate au declarat, că au fost informate puțin, foarte puțin sau chiar deloc.

*Tabel 25: În opinia Dvs., ați fost informat despre procedurile/intervențiile propuse, despre riscurile și despre alternativele intervențiilor propuse? în dependență de tipul spitalului, (2018-2019)*

|                   |      |   | Foarte bine informat | Bine informat | Puțin informat | Foarte puțin informat | Deloc informat | NȘNR | Total |
|-------------------|------|---|----------------------|---------------|----------------|-----------------------|----------------|------|-------|
| Spital raional    | 2019 | # | 51                   | 286           | 65             | 15                    | 7              | 0    | 424   |
|                   |      | % | 12,0                 | 67,5          | 15,3           | 3,5                   | 1,7            | 0,0  | 100   |
|                   | 2018 | # | 51                   | 271           | 50             | 14                    | 10             | 2    | 398   |
|                   |      | % | 12,8                 | 68,1          | 12,6           | 3,5                   | 2,5            | 0,5  | 100   |
| Spital municipal  | 2019 | # | 26                   | 57            | 38             | 4                     | 2              | 0    | 127   |
|                   |      | % | 20,5                 | 44,9          | 29,9           | 3,1                   | 1,6            | 0,0  | 100   |
|                   | 2018 | # | 24                   | 54            | 35             | 13                    | 4              | 0    | 130   |
|                   |      | % | 18,5                 | 41,5          | 26,9           | 10,0                  | 3,1            | 0,0  | 100   |
| Spital republican | 2019 | # | 16                   | 64            | 16             | 1                     | 1              | 0    | 98    |
|                   |      | % | 16,3                 | 65,3          | 16,3           | 1,0                   | 1,0            | 0,0  | 100   |
|                   | 2018 | # | 19                   | 80            | 17             | 6                     | 1              | 0    | 123   |
|                   |      | % | 15,4                 | 65,0          | 13,8           | 4,9                   | 0,8            | 0,0  | 100   |
| Spital privat     | 2019 | # | 6                    | 4             | 0              | 0                     | 0              | 0    | 10    |
|                   |      | % | 60,0                 | 40,0          | 0,0            | 0,0                   | 0,0            | 0,0  | 100   |
|                   | 2018 | # | 0                    | 6             | 0              | 0                     | 0              | 0    | 6     |
|                   |      | % | 0,0                  | 100,0         | 0,0            | 0,0                   | 0,0            | 0,0  | 100   |
| Refuz             | 2018 | # | 1                    | 1             | 0              | 0                     | 0              | 0    | 2     |
|                   |      | % | 50,0                 | 50,0          | 0,0            | 0,0                   | 0,0            | 0,0  | 100   |
| Total             | 2019 | # | 99                   | 411           | 119            | 20                    | 10             | 0    | 659   |
|                   |      | % | 15,0                 | 62,4          | 18,1           | 3,0                   | 1,5            | 0,0  | 100   |
|                   | 2018 | # | 95                   | 412           | 102            | 33                    | 15             | 2    | 659   |
|                   |      | % | 14,4                 | 62,5          | 15,5           | 5,0                   | 2,3            | 0,3  | 100   |



Din totalul respondenților, 28,5% respondenți (25,8% în 2018) au fost supuși intervențiilor chirurgicale și marea majoritate –92,6% (90,5% în 2018) din ei au declarat, că înainte de intervenția chirurgicală au semnat acordul informat pentru operație în fișa medicală. Semnarea acordului informat pentru intervenția chirurgicală a fost confirmată de 100% din respondenții spitalizați în spitale republicane (+7,3% față de 2018), 97,6% pacienți ai spitalelor municipale (+7,6% față de 2018) și 87,5% respondenți supuși unei intervenții chirurgicale în spitalele raionale (identic cu 2018).

### Accesul la propriul dosar medical

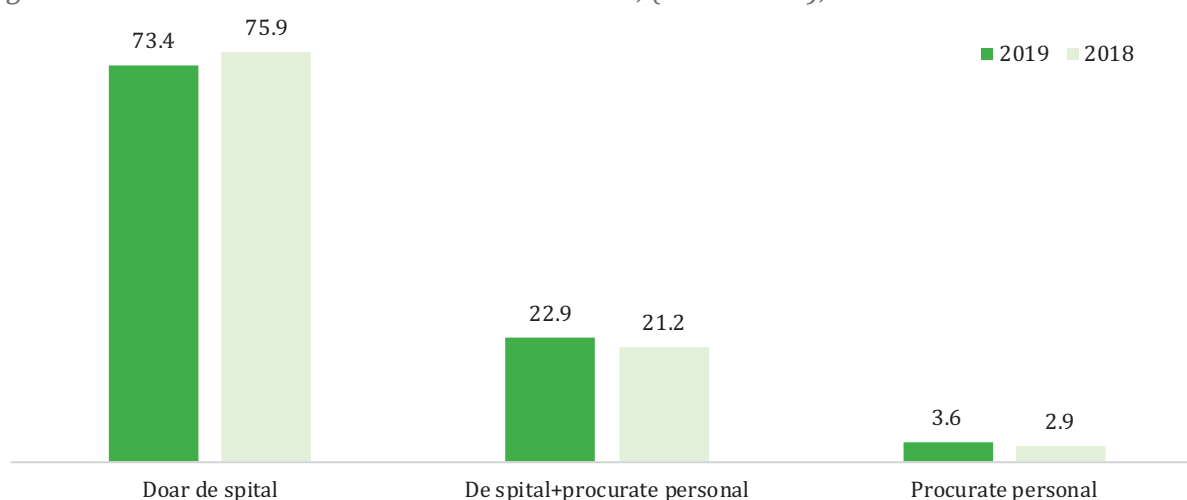
Fiind întrebați dacă au avut acces liber la propriul dosar medical (fișa medicală de staționar), pentru a se informa privind diagnosticul și tratamentul recomandat, inclusiv medicamentele prescrise în timpul aflării în spital, doar 17,6% (23,5% în 2018) au declarat că au avut acces la dosar fără restricții, alți 21,2% (12,8% în 2018) au avut acces la dosar numai în prezența personalului medical sau numai la unele compartimente ale acestuia. De asemenea, 14,6% (14,3% în 2018) din pacienți au menționat că nu au avut acces la propriul dosar medical, iar încă 44,5% (49,2% în 2018) dintre chestionați au spus că nu au avut nevoie de informația din fișa medicală de staționar.

Accesul liber la fișa medicală de spitalizare au confirmat-o preponderent respondenții internați în spitale private. Unul din 5 pacienți spitalizați în instituții raionale a avut acces liber la propriul dosar și unul din 4 a putut să-l acceseze în prezența personalului medical. În cazul pacienților spitalelor republicane, de asemenea doar 23,5% au putut lua cunoștință cu conținutul fișei medicale doar în prezența personalului medical. Cele mai puțin permissive în acest sens s-au constatat a fi spitalele municipale (ca și în BSP 2018), unde doar 11,8% de respondenți au avut acces la tot dosarul fără restricții și alți 9,5% au putut avea acces chiar și în prezența personalului medical sau doar la unele foi din dosar.

### Asigurarea cu medicamente în spital

Cea mai mare parte dintre pacienții chestionați 73,4% (75,9% în 2018) au comunicat că au fost tratați cu medicamente asigurate exclusiv de spital, 22,9% (21,2% în 2018) au administrat atât medicamente alocate de spital, cât și din cele procurate independent, iar 3,6% (2,9% în 2018) – cu medicamente cumpărate personal sau de rude/prieteni (Figura 27).

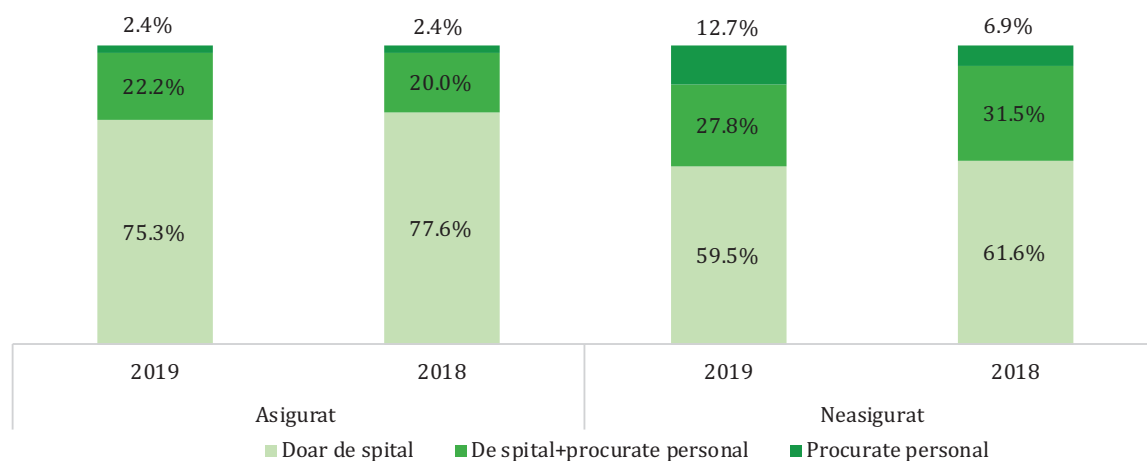
Figură 27: Modalitatea accesului la medicamente, (2018-2019), %



Se constată că spitalele de tip republican (80,6%) și raional (73,7) asigură mai des pacienții cu tot volumul necesar pe timpul spitalizării față de spitalele de tip municipal (67,7%). Indicele de asigurare cu medicațiile necesare pe timpul spitalizării s-a modificat timp de un an, arată datele comparative cu studiul din 2018. Ponderea pacienților ce au fost nevoiți să cumpere unele sau toate medicamentele era mai mare printre cei spitalizați în spitale republicane.

De asemenea, există diferențe între pacienții asigurați și cei neasigurați. Astfel, dacă respondenții asigurați au afirmat că spitalul le-a oferit medicamentele (complet sau parțial) în 97,5% de cazuri (97,6% în anul 2018), respondenții neasigurați au anunțat aceasta în 87,3% de cazuri (-5,8% față de 2018%). Respectiv, medicamentele au fost cumpărate personal numai de către 2,4% pacienți asigurați și 12,7% (6,9% în 2018) pacienți neasigurați (Figura 28).

Figură 28: Modalitatea de asigurare cu medicamente în funcție de statutul de asigurat, (2018-2019)%



Principala cauză invocată de 72,6% din respondenții care au declarat că și-au procurat personal (sau de către membrii familiei/prieteni) medicamentele a fost faptul că medicul le-a comunicat că spitalul nu dispune de unele medicamente necesare tratamentului acestuia. Procentul dat a fost cel mai înalt în spitalele raionale (74,3% și 69,2% în 2018) în comparație cu cele municipale (73,2% și 48,4% în 2018) și republicane (63,2% și 60,8% în 2018).

Spitalele municipale mai des anunță pacienții că medicamentele de care dispun sunt inefficiente (7,3% față de 4,4% în spitale raionale). Spitalele republicane într-o proporție mai mare invocă că nu dispun de toate medicamentele necesare tratamentului (10,5% față de 5,3% raionale și 2,4% municipale). În același timp, 50% din pacienții intervievați spitalizați în clinici private ce au fost nevoiți să cumpere medicamente declară că spitalul privat îi asigură doar cu medicamentele pentru tratamentul bolii de bază – acest argument fiind invocat cu mult mai rar în cazul instituțiilor publice (13,3% în spitale raionale, 14,6% în spitale municipale și 15,8% spitale republicane).

Tabel 26: Care a fost cauza că v-ați procurat personal medicamentele?, (2018-2019), %

| Răspunsul                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Medicul mi-a spus că spitalul nu dispune de unele medicamente necesare tratamentului meu                                                                                                                                                                                        | 72,6 | 48,4 |
| Medicul mi-a spus că spitalul asigură doar cu medicamente necesare pentru tratamentul bolii de bază cu care am fost internat eu/copilul în spital, iar pentru tratamentul bolilor concomitente de care sufăr eu/copilul, medicamentele trebuie să fie cumpărate de sinestătător | 14,3 | 8,2  |
| Medicul mi-a spus că spitalul nu dispune de toate medicamente necesare tratamentului meu                                                                                                                                                                                        | 5,1  | 34,6 |
| Medicul mi-a spus că spitalul are medicamente, dar acestea nu sunt "bune,, și am cumpărat medicamentele recomandate de el (ea)                                                                                                                                                  | 4,6  | 4,4  |
| Nu aveam asigurare medicală                                                                                                                                                                                                                                                     | 2,3  | 3,1  |
| Spitalul era privat sau eram internat neoficial                                                                                                                                                                                                                                 | 1,1  | 1,3  |

Mai mult de jumătate (65,7% în 2019 și 54,1% în 2018) dintre pacienții care au procurat medicamentele personal au declarat că acestea au fost eliberate pe o rețetă simplă, prescrisă de medicul de salon, 3,4% (6,3% în 2018) dintre aceștia au afirmat că au apelat la medicul de familie pentru a li se prescrie rețetă pentru medicamente compensate, iar 30,9% (39% în 2018) - au procurat medicamentele fără rețetă.

### Modul de administrare a medicamentelor

Marea majoritate (95,3% și 95,4% în 2018) din respondenți au declarat că au fost instruiți asupra modului în care trebuie să administreze medicamentele: pe cale orală (tablete, pastile). De asemenea, fiind rugați să descrie modalitatea cum au administrat pastilele pe cale orală, mai mult de jumătate dintre pacienți (56,3% și 61,9% în 2018) au afirmat că asistentul medical aducea medicamentele în salon înainte de fiecare administrare, 22,8% (17,5% în 2018) dintre pacienți au comunicat că primeau medicamentele în fiecare zi dimineața și le administrau singuri în cursul zilei. Alte 14,6% (14,4% în 2018) dintre respondenți au comunicat că înainte de fiecare administrare, erau invitați la locul de lucru al asistentului medical și acolo își luau medicamentele, iar 5,6% (4,6% în 2018) dintre persoanele chestionate au afirmat că au primit medicamentele pentru o săptămână înainte sau pentru toată perioada aflării în spital, astfel că le administrau de sine stătător zilnic (Tabel 27).

Tabel 27: Modalitatea de administrare a medicamentelor (tablete, pastile), (2018-2019), %

| Modalitatea de administrare                                                                                                     | 2019       | 2018       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Asistentul medical înainte de fiecare administrare a pastilelor îmi aducea pastilele în salon                                   | 56,3       | 61,9       |
| În fiecare zi dimineață primeam pastilele pentru o zi și pe parcursul zilei le administram de sine stătător                     | 22,8       | 17,5       |
| Asistentul medical mă invita înainte de fiecare administrare a pastilelor și îmi dădea pastilele necesare                       | 14,4       | 14,6       |
| Din start am primit toate pastilele (pentru o săptămână sau toată perioada de afare în spital) și zilnic, le administram singur | 5,6        | 4,6        |
| Tratamentul nu includea medicamente pe cale orală                                                                               | 0,9        | 1,5        |
| <b>Total</b>                                                                                                                    | <b>100</b> | <b>100</b> |

### Asistența medicului de gardă

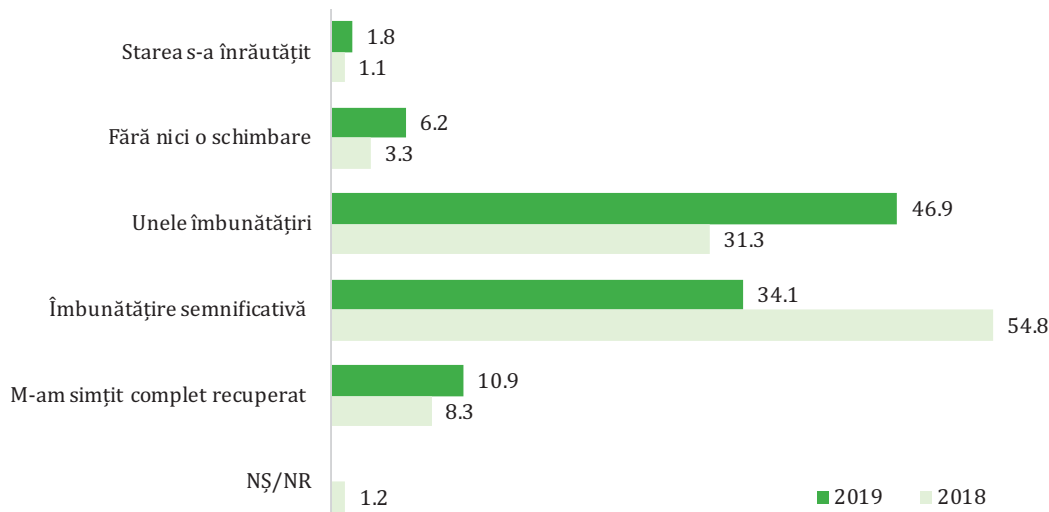
Din totalul de respondenți, 16,7% (14,1% în 2018) au declarat că au avut nevoie de consultația medicului de gardă din spital în timpul nopții, în zilele de sâmbătă, duminică și în zilele de sărbători oficiale. Ponderea acestora este mai mare printre cei ce au beneficiat de servicii spitalicești în spitale republicane (20,4% și 18,3% în 2018) și mai redusă printre cei spitalizați în instituții raionale și municipale (15,3% și 15,0%). Pacienții supuși intervențiilor chirurgicale de asemenea au necesitat astfel de consultații mai des (22,9% față de 14,2% din cei ce nu au fost operați), echivalent cu situația din BSP 2018 (19,4% vs 12,3%). Dintre aceștia care au avut nevoie, 86,4% (75,8% în 2018) dintre pacienți au afirmat că au apelat la asistenta medicală și aceasta le-a organizat consultația medicului de gardă. 8,2% (13,2% în 2018) care au apelat au fost nevoiți să caute singuri medicul de gardă, iar 5,5% (11,0% în 2018) au afirmat că au fost nevoiți să aștepte până dimineața sau să treacă zilele de sâmbătă și duminică, pentru că medicul de gardă nu a mai venit.

### Percepția rezultatului tratamentului administrat în spital

În rezultatele obținute în anul curent în cadrul BSP se constată că doar 45% din respondenți ce au fost spitalizați au apreciat că s-au simțit recuperați în urma tratamentului spitalicesc sau că starea sănătății lor s-a îmbunătățit semnificativ la momentul externării din spital, față de momentul când s-a inițiat tratamentul, ceea ce constituie o scădere esențială a indicelui de apreciere a eficienței asistenței spitalicești (-18,1% față de BPS 2018). Totodată, a sporit cota

celor care au semnalat unele îmbunătățiri – 46,9% (+15,6% față de 2018), iar alți 6,2% (4,4% în 2018) nu au sesizat nici o schimbare în urma tratamentului administrat sau starea sănătății lor chiar s-a înrăutățit după externarea din spital (Figura 29).

*Figură 29: Cum apreciați rezultatul tratamentului Dvs. în spital (starea la momentul externării din spital în comparație cu cea de la începutul tratamentului în spital)?, (2018-2019)%*

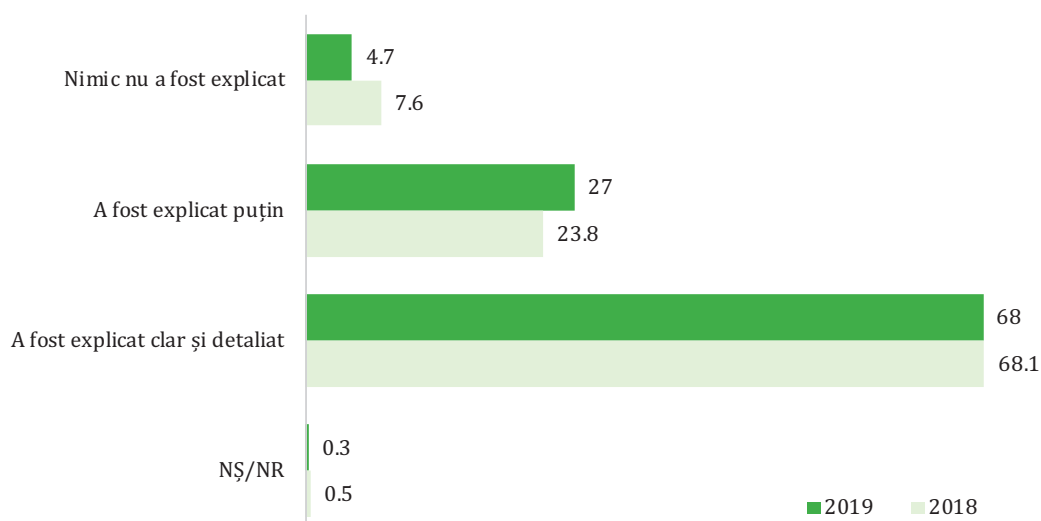


În funcție de tipul spitalului în care respondenții au urmat tratamentul se constată că cota celor recuperați complet și a celor ce atestă îmbunătățiri semnificative în urma tratamentului spitalicesc este mai mare în rândul pacienților ce au urmat tratament în spitale municipale (53,5%), fiind urmați de 43,9% pacienți din spitale raionale și 38,7% respondenți ce au beneficiat de asistență spitalicească în spitale republicane. Peste jumătate de respondenți ce au fost spitalizați în instituție de nivel republican (53,1%) au simțit unele îmbunătățiri în urma tratamentului.

### **Informarea privind continuitatea tratamentului după externare și referirea la alte servicii**

La externarea din spital, 95% (91,0% în 2018) din persoanele chestionate au declarat că li s-a explicat unde și cum trebuie să urmeze tratamentul de ambulatoriu, iar 68% (68,1% în 2018) au afirmat că instrucțiunile au fost clare și detaliate. Totuși, 4,6% (7,6% în 2018) din respondenți consideră că nu li s-a explicat suficient sau nu li s-a vorbit nimic de modul cum vor urma tratamentul după externarea din spital (Figura 30). Ponderea respondenților care au menționat că nimic nu li s-a explicat asupra modului cum vor urma tratamentul după externarea din spital sau că explicația ar fi fost insuficientă a fost cea mai mare în spitalele raionale (58,1% în 2019 și 54% în 2018), urmează spitalele municipale (32,3% în 2019 și 16% în 2018) și spitalele republicane (9,7% în 2019 și 30% în 2018).

Figură 30: La externarea din spital (primind extrasul), vi s-a explicat de către medicul care v-a tratat unde și cum trebuie să urmați tratamentul în condiții de ambulatoriu?, (2018-2019), %



Din totalul de respondenți externați din spitale, 91,7% (88,9% în 2018) au declarat că la externare li s-a explicat unde și la cine să se adreseze în caz de apariție a acutizărilor, complicațiilor. O pondere mai mare a persoanelor din mediul rural a răspuns afirmativ (93,1%) față de 89,6% din cei din mediul urban.

Întrebați dacă medicul a discutat dacă persoana are nevoie și de alte servicii decât cele medicale (de exemplu sociale, juridice etc), mai mult de jumătate de respondenți –54,3% (25,8% în 2018)– au declarat că medicul care i-a tratat a discutat despre unde se pot adresa dacă vor avea nevoie, 9,9% (14,9% în 2018) au declarat că nu au discutat aspectul menționat mai sus, dar ar fi vrut să cunoască despre existența la astfel de servicii, iar 35,8% (58,7% în 2018) au considerat că nu a fost nevoie. Totodată, respondenții din mediul rural mai des afirmă că au fost informați în acest sens (58,4%), decât cei din orașe (48,5%). De asemenea, acest tip de informare a fost direct proporțional chintilei de bunăstare, ponderea celor informați din chintilele inferioare, fiind mai mare decât din chintila de sus, 60,6% în chintila 1 și 68,9% în chintila 2 față de 40,0% în chintila 5.

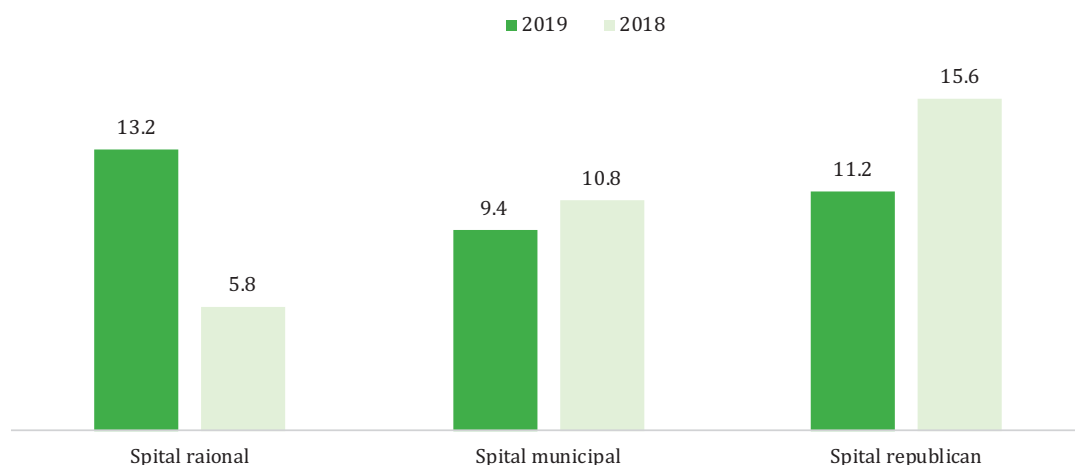
## Costurile serviciilor acordate în spital

### Plățile oficiale legate de spitalizare

Mai mult de trei pătrimi dintre pacienții chestionați (85,4% și 87,3% în 2018) au declarat că în perioada aflării în spital nu au plătit pentru servicii în casieria instituției medicale, pe când 12,9% (12,0% în 2018) dintre respondenți au răspuns afirmativ la această întrebare. Ponderea pacienților care au achitat oficial în casieria instituției diferite plăți pentru serviciile spitalicești a fost semnificativ mai mare în spitalele raionale (13,2% și 5,7% în 2018) și republicane (11,2% și 15,9% în 2018) comparativ cu cei care s-au tratat în spitalele municipale (9,4% și 10,8% în 2018). (Figura 30)

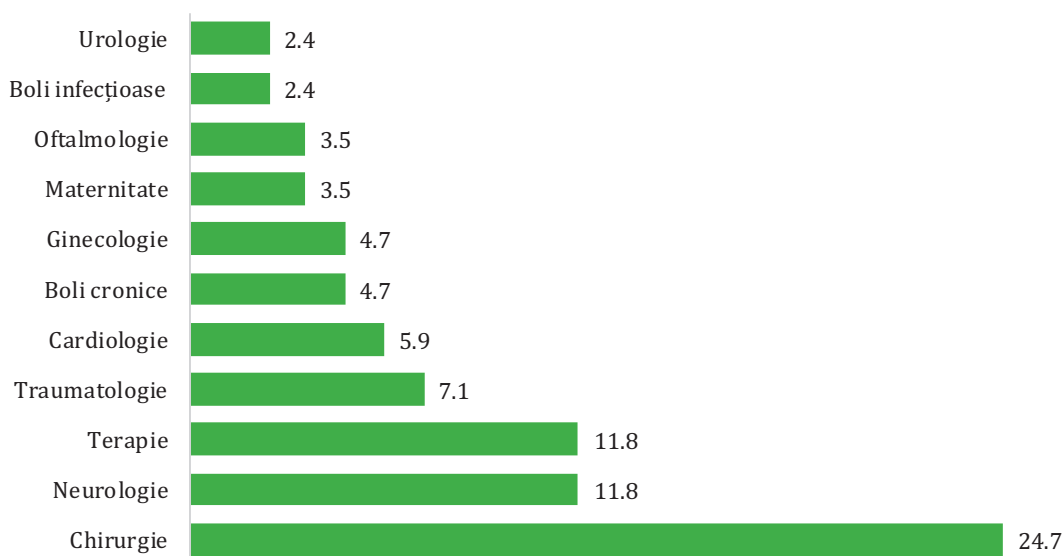
Se constată, că în comparație cu anul 2018, s-a dublat cota celor ce au efectuat plăți oficiale în spitalele de tip raional (-7,4%), în timp ce frecvența plăților oficiale raportate de respondenții ce au urmat tratament în spitalele republicane a scăzut (-4,4%). (Figura 31)

Figură 31: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, (2018-2019), %



Conform profilului secțiilor, mai des au plătit în casa spitalului persoanele internate în secțiile chirurgicale (24,7%), de profil neurologic și terapeutic (fiecare în proporție de 11,8%), de traumatologie (7,1%), cardiologice (5,9%). Cote mai mici de 5% au acumulat secțiile de boli cronice, ginecologie, maternitate, oftalmologie, boli infecțioase și urologie. (Figura 32)

Figură 32: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, în funcție de profilul secției, %



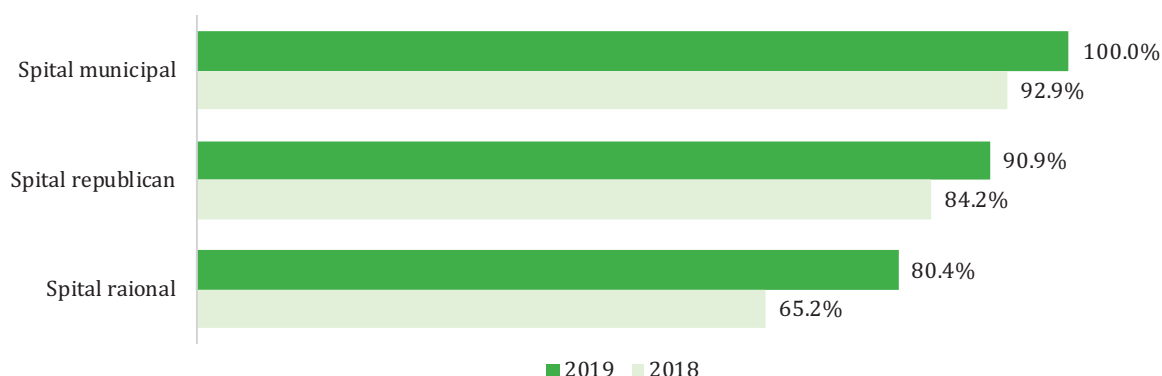
Se observă o diferență pentru frecvența achitării serviciilor în casieria spitalului, în dependență de statutul asigurării: pacienții neasigurați au efectuat achitări directe în casieria spitalului, mai des decât pacienții asigurați - în 25,3% (17,8% în 2018) și, respectiv, 11,2% din cazuri (11,3% în 2018). (Figura 33).

Figură 33: Ponderea pacienților care au achitat servicii spitalicești oficial în casa instituției, după statutul de asigurat medical, (2018-2019), %



Majoritatea persoanelor ce au plătit în casieria spitalului (85,9% în 2019 și 77,2% în 2018) au declarat că au primit un bon de casă. În aceeași ordine de idei trebuie de menționat că acest procent a fost semnificativ mai mic în spitalele raionale (80,4% în 2019 și 65,2% în 2018), comparativ cu spitalele republicane (90,9% în 2019 și 84,2% în 2018) și municipale (100% în 2019 și 92,9% în 2018).

Figură 34: Ponderea pacienților care au primit bon de de casă în urma plății oficiale pentru servicii spitalicești, după tipul spitalului, (2018-2019), %



Respondenții au fost rugați să-și amintească categoriile de cheltuieli pe care ei, rudele, sau persoanele apropiate le-au achitat oficial (în casieria instituției) în timpul aflării lor în spital. Răspunsurile la această întrebare sunt prezentate în tabelul 27. Din totalul respondenților care au achitat oficial, cele mai frecvente categorii au fost medicamentele (în 48,2% din cazuri), urmate de investigațiile diagnostice (34,1%), analize de laborator (25,9%), consumabile medicale (23,5%), investigații radiologice (20%). Alte categorii de cheltuieli au acumulat sub 20% prezentate în tabelul de mai jos.



Tabel 28: Ponderea respondenților care (personal și/sau rudele/apropiații) au achitat oficial, în funcție de categoriile de cheltuieli, (2018-2019), %

| Categoria cheltuielilor                                                                                                   | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Medicamentele                                                                                                             | 48,2 | 60,8 |
| Investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 34,1 | 8,9  |
| Analize de laborator – analize clinice, biochimice, bacteriologice etc.                                                   | 25,9 | 22,8 |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                              | 23,5 | 13,9 |
| Investigații radiologice (Roentgen)                                                                                       | 20   | 22,8 |
| Analiza generală a sângelui și urinei                                                                                     | 14,1 | 16,5 |
| Plata pentru zile-pat pentru toată perioada aflării în spital                                                             | 12,9 | 27,8 |
| Cheltuieli pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                     | 12,9 | 25,3 |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                | 12,9 | 22,8 |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                               | 8,2  | 16,5 |
| Consultația medicului                                                                                                     | 3,5  | 21,5 |
| Alimentația în spital                                                                                                     | 2,4  | 3,8  |
| Lenjeria de pat, plapumă etc.                                                                                             | 2,4  | 1,3  |
| Cheltuieli legate de naștere                                                                                              | 0    | 0    |

Participanții la studiu au fost rugați să evalueze sumă totală pe care ei și membrii familiei au cheltuit pentru plăți oficiale (cu bon de casă) pentru diverse articole, în timpul aflării lor în spital. Nivelul declarat al achitărilor în caseria spitalului a variat considerabil de la 40 până la 35 000 lei, media constituind 1767 lei (mediana - 325 lei). Mai mult de jumătate din respondenți (56,4%) au indicat faptul că achitățile oficiale nu au depășit 1000 lei (tabelul 28). Constatăm că în comparație cu BSP 2018, categoria de cheltuieli oficiale "≤ 500-1000 lei" pe perioada spitalizării a scăzut cu 19,1% (în 2018 doar 37,3% de respondenți au inclus cheltuielile oficiale în această categorie). În același timp, s-a redus considerabil proporția celor ce au declarat că au suportat cheltuieli oficiale în cadrul instituției spitalicești în valoare de "2001-5000 lei" (de la 22% în 2018 la 9%).

Tabel 29: Valoarea totală a plăților oficiale (în casa instituției) achitate în perioada aflării în staționar, lei/% (vizează respondenții care au reușit să ofere o estimare a achitărilor totale), (2018-2019)

| Mărimea plății, lei | 2019         | 2018         |
|---------------------|--------------|--------------|
| ≤ 500               | 43,6         | 33,9         |
| 501-1000            | 12,8         | 3,4          |
| 1001-2000           | 6,4          | 6,8          |
| 2001-5000           | 9,0          | 22,0         |
| > 5000              | 7,7          | 10,2         |
| Nu-mi amintesc      | 20,5         | 23,7         |
| <b>Total</b>        | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Respondenților li s-a propus să estimeze mărimea acestor cheltuieli pe diverse categorii. După cum se remarcă în tabelul 29, cele mai considerabile plăți oficiale în staționar au fost cele pentru intervenția chirurgicală (8833 lei în mediu pe caz), urmează plățile de zile-pat pentru toată perioada aflării în spital (1147 lei), medicamente (795 lei) și investigațiile diagnostice (699 lei).

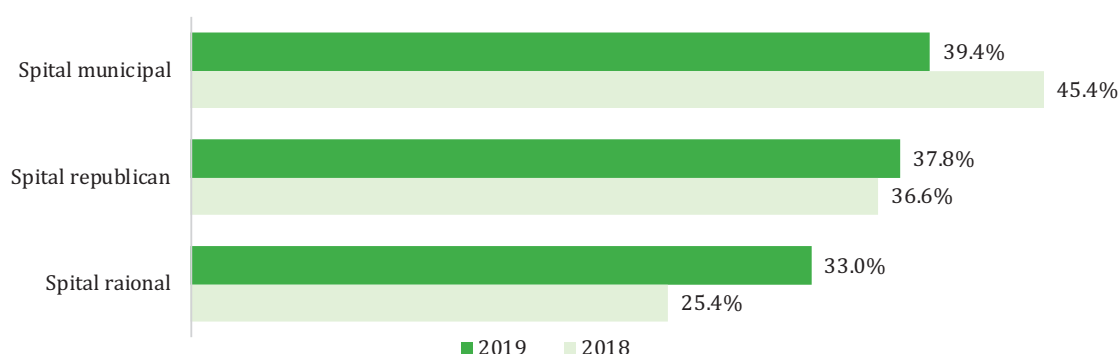
*Tabel 30: Mărimea plăților efectuate direct în casa spitalului, prezentate pe categorii de cheltuieli în perioada aflării în staționar, lei (din numărul persoanelor care au apreciat această mărime pe categorie), (2018-2019)*

| Categorii de cheltuieli                                                                                                        |    | Lei  |       |         |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-------|---------|-------|
| 2019                                                                                                                           | Nr | Min. | Max.  | Mediana | Mediu |
| Plata pentru zile-pat pentru toată perioada aflării în spital                                                                  | 11 | 100  | 4400  | 600     | 1147  |
| Consultația medicului                                                                                                          | 3  | 100  | 1000  | 200     | 433   |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                     | 11 | 20   | 400   | 175     | 195   |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                        | 12 | 50   | 500   | 100     | 222   |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc.                                                 | 22 | 90   | 1000  | 200     | 346   |
| Investigații radiologice                                                                                                       | 18 | 80   | 1100  | 110     | 257   |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 29 | 100  | 3000  | 250     | 699   |
| Medicamente                                                                                                                    | 41 | 50   | 4000  | 300     | 795   |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                   | 20 | 35   | 2000  | 125     | 287   |
| Cheltuieli pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                          | 11 | 200  | 30000 | 8000    | 8833  |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                                    | 7  | 100  | 1000  | 150     | 310   |
| Cheltuieli legate de naștere                                                                                                   |    |      |       |         |       |
| Alimentația în spital                                                                                                          | 2  | 28   | 200   | 114     | 114   |
| Lenjeria de pat, plapumă etc.                                                                                                  | 2  | 360  | 360   | 360     | 360   |
| 2018                                                                                                                           | Nr | Min. | Max.  | Mediana | Mediu |
| Plata pentru zile-pat pentru toată perioada aflării în spital                                                                  | 13 | 30   | 3000  | 800     | 998,4 |
| Consultația medicului                                                                                                          | 11 | 20   | 5000  | 100     | 553   |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                     | 12 | 25   | 300   | 100     | 128   |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                        | 7  | 50   | 1000  | 200     | 278   |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc.                                                 | 12 | 100  | 2150  | 300     | 457   |
| Investigații radiologice                                                                                                       | 12 | 60   | 350   | 200     | 183   |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 4  | 50   | 550   | 200     | 215   |
| Medicamente                                                                                                                    | 40 | 20   | 5000  | 400     | 641   |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                   | 10 | 50   | 500   | 150     | 204   |
| Cheltuieli pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                          | 14 | 350  | 13500 | 2500    | 3796  |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                                    | 8  | 60   | 4000  | 250     | 770   |
| Cheltuieli legate de naștere                                                                                                   | -  | -    | -     | -       | -     |
| Alimentația în spital                                                                                                          | 2  | 100  | 200   | 150     | 150   |
| Lenjeria de pat, plapumă etc.                                                                                                  | 1  | 200  | 200   | 200     | 200   |

## Plățile neoficiale legate de spitalizare

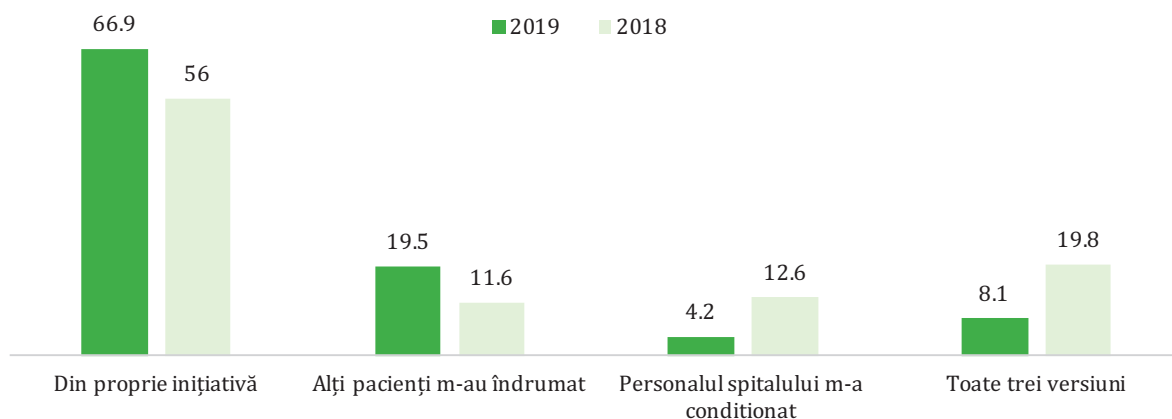
Cu referire la plățile neoficiale achitate către personalul medical în timpul tratamentului de staționar, 35,8% (31,4% în 2018) din eșantionul general au afirmat că au efectuat plăți nu în casieria spitalului, dar direct personalului. Ponderea acestora este mai mare printre persoanele ce au urmat un tratament spitalicesc în instituții medicale municipale (39,4% și 45,4% în 2018) și republicane (37,8% și 36,6% în 2018). Se constată că a crescut cota celor ce au oferit plăți neoficiale în cadrul spitalelor raionale (+7% față de 2018). Din numărul total de cazuri raportate de plăți neoficiale pe timpul spitalizării, 58,9% au fost declarate de respondenți din mediul rural, fiind urmați de 21,2% de locuitori ai centrelor raionale și a orașelor mici și cota minimă în acest sens a fost înregistrată de respondenții din municipiile Bălți și Chișinău (19,9%). Persoanele asigurate au plătit personalului medical din spitale mai rar (în 34% din cazuri), comparativ cu pacienții fără asigurare medicală (49,4%).

Figură 35: Ponderea populației ce a suportat cheltuieli neoficiale, după tipul spitalului în care au fost spitalizați, (2018-2019), %



Din totalul de respondenți care au afirmat că ar fi efectuat plăți neoficiale către personalul din spitale, majoritatea (66,9% și 56% în 2018) au declarat că le-au făcut din proprie inițiativă - bani sau cadouri ca mulțumire pentru serviciile prestate, 19,6% (11,6% în 2018) au declarat că au fost îndrumați de alți pacienți, dar 4,2% (12,6% în 2018) au spus că personalul spitalului i-a condiționat. Au găsit valabile cele 3 versiuni de mai sus 8,1% (19,8% în 2018). (Figura 36)

Figură 36: Modalitatea de percepere a plăților neoficiale (direct personalului medical) pentru servicii spitalicești în eșantionul general, % (din cei care au confirmat efectuarea plăților neoficiale), (2018-2019)



Comparând subgrupele divizate în funcție de modalitățile de percepere a plăților neoficiale, s-a constatat următoarea situație. Condiționarea de plată din partea personalului medical din spitale (ca singura cauză sau în combinație cu alte motive) a fost menționată cel mai des de către:

- Pacienții din spitalele municipale (14%) și republicane (13,5%), în comparație cu pacienții din spitalele raionale (11,4%);
- Pacienții cu asigurare medicală (12,7%), comparativ cu pacienții care nu au asigurare medicală (10,3%);
- Pacienții din chintila cea mai săracă (22,2%), în timp ce nici un respondent din gospodărie din chintilă superioară nu a raportat că a fost condiționat să ofere plăți de către personalul medical;
- Pacienții din secțiile cu profil chirurgical (12,8%) comparativ cu cei din secțiile de profil terapeutic (12%).

Categoriile de cheltuieli suportate de pacienți sub formă de plăți neoficiale în spitale, din grupul total de respondenți, sunt prezentate în tabelul de mai jos. Cele mai frecvente au fost plățile în formă de bani pentru consultațiile medicului (47,5% și 46,9% în 2018) și a serviciilor asistentelor medicale (33,9% și 35,7% în 2018) sau obiecte pentru serviciile personalului medical (27,1% și 44,0% în 2018). Mai rar plățile neoficiale au vizat cheltuieli legate de medicamente (13,6% și 15,0% în 2018), anestezie (11,4% și 14,0% în 2018), intervenție chirurgicală (10,6% și 12,1% în 2018) sau legate de naștere (4,2% și 6,3% în 2018) și foarte rar pentru analize de laborator, investigații diagnostice și radiologice.

*Tabel 31: Ponderea respondenților care (personal sau prin rude/apropiați) au plătit pentru diferite servicii direct personalului din spital, în totalul de respondenți care au declarat, că au efectuat cel puțin o plată neoficială, (2018-2019), %*

| Cheltuieli pe categorii                                                                                                       | 2019 | 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Consultația medicului                                                                                                         | 47,5 | 46,9 |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                    | 33,9 | 35,7 |
| Cadouri, suvenire, produse alimentare și alte obiecte pentru personalul medical în calitate de mulțumire/recompensă           | 27,1 | 44   |
| Medicamentele                                                                                                                 | 13,6 | 15   |
| Cheltuielile pentru anestezie                                                                                                 | 11,4 | 14   |
| Cheltuielile pentru intervenția chirurgicală (operație)                                                                       | 10,6 | 12,1 |
| Cheltuielile legate de naștere                                                                                                | 4,2  | 6,3  |
| Investigații radiologice                                                                                                      | 3    | 3,9  |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                  | 2,5  | 4,3  |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc | 2,5  | 2,4  |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc.                                                | 1,7  | 3,9  |
| Alimentația în spital                                                                                                         | 1,3  | 1    |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                       | 0    | 4,8  |

Ca și în cazurile plăților oficiale, participanții la investigație au fost rugați să estimeze ce sumă totală ei sau apropiații lor au trebuit să cheltuiască pentru plățile neoficiale pe perioada tratamentului lor în spital. Valoarea plăților a variat considerabil (de la 65 lei la 30000 lei) și a însumat, în medie, 1855 lei (mediana – 600 lei). În același timp, trei pătrimi din respondenți (81,5% și 66,7% în 2018) au menționat că plățile lor neoficiale s-au încadrat în limita a 1000 de lei (Tabel 32).

Tabel 32: Valoarea totală a plăților neoficiale, achitate direct personalului spitalului de către pacienți în timpul aflării lor în staționar, în lei/% (se deduce din numărul de respondenți, care au fost capabili să estimeze cheltuielile generale), (2018-2019)

| Mărimea plății, lei | Cantitatea | %            | Cumulativ, % |
|---------------------|------------|--------------|--------------|
| <b>2019</b>         |            |              |              |
| ≤ 100               | 25         | 13,2         | 13,2         |
| > 100 ≤ 500         | 93         | 49,2         | 62,4         |
| > 500 ≤ 1000        | 36         | 19,0         | 81,5         |
| > 1000 ≤ 3000       | 21         | 11,1         | 92,6         |
| > 3000              | 14         | 7,4          | 100,0        |
| <b>Total</b>        | <b>189</b> | <b>100,0</b> |              |
| <b>2018</b>         |            |              |              |
| ≤ 100               | 23         | 11,8         | 11,8         |
| > 100 ≤ 500         | 71         | 36,4         | 48,2         |
| > 500 ≤ 1000        | 36         | 18,5         | 66,7         |
| > 1000 ≤ 3000       | 36         | 18,5         | 85,1         |
| > 3000              | 29         | 14,9         | 100,0        |
| <b>Total</b>        | <b>195</b> | <b>100</b>   |              |

De asemenea, participanților la BSP li s-a propus să estimeze valoarea plăților neoficiale pe diferite categorii. După cum se vede din tabelul 33, cu excepția categoriilor în care au fost prezentate cifre de la un număr prea mic de respondenți, cele mai semnificative cheltuieli neoficiale în staționar au fost cele pentru intervențiile chirurgicale (1445 lei în mediu pe caz), cheltuielile legate de naștere (1087 lei), urmate de consumabile medicale (1077), consultația medicului (918 lei), investigații diagnostice (625 lei) și cadourile, produsele alimentare etc. pentru personalul medical (620 lei). Cei care au afirmat că au plătit bani către personal au indicat o sumă medie pentru medic de 918 lei și de 237 lei – pentru asistenta medicală.

Tabel 33: Mărimea plăților directe către personalul din spital (plăți neoficiale), prezentată, (2018-2019)

| Categorია de cheltuieli                                                                                                        | Lei |      |       |         |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------|------------|
|                                                                                                                                | Nr. | Min. | Max.  | Mediana | Mediu ± SD |
| <b>2019</b>                                                                                                                    |     |      |       |         |            |
| Consultația medicului                                                                                                          | 112 | 50   | 10000 | 400     | 918        |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                     | 80  | 20   | 2000  | 200     | 237        |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                        | 0   |      |       |         |            |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc.                                                 | 4   | 200  | 300   | 250     | 250        |
| Investigații radiologice                                                                                                       | 7   | 40   | 170   | 95      | 102        |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 6   | 100  | 2000  | 200     | 625        |
| Medicamente                                                                                                                    | 32  | 70   | 500   | 300     | 285        |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                   | 7   | 30   | 3000  | 200     | 1077       |
| Cheltuieli pentru intervenție chirurgicală (operație)                                                                          | 25  | 400  | 4000  | 1000    | 1445       |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                                    | 23  | 100  | 1000  | 400     | 400        |
| Cheltuieli legate de naștere                                                                                                   | 10  | 200  | 2000  | 1075    | 1087       |

| Categoria de cheltuieli                                                                                                        |     | Lei  |       |         |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------|----------------|
| 2019                                                                                                                           | Nr. | Min. | Max.  | Mediana | Mediu $\pm$ SD |
| Alimentația în spital                                                                                                          | 3   | 200  | 1000  | 600     | 600            |
| Lenjeria de pat, plapumă etc.                                                                                                  | 0   |      |       |         |                |
| Cadouri, suvenire, produse alimentare și alte obiecte pentru personalul medical                                                | 64  | 50   | 6000  | 200     | 620            |
| 2018                                                                                                                           | Nr. | Min. | Max.  | Mediana | Mediu $\pm$ SD |
| Consultația medicului                                                                                                          | 88  | 50   | 20000 | 200     | 605            |
| Serviciile asistentelor medicale (injecții, perfuzii etc.)                                                                     | 70  | 35   | 500   | 200     | 312            |
| Analiza generală a sângelui și a urinei                                                                                        | 6   | 50   | 1000  | 180     | 271            |
| Alte analize de laborator – analize clinice, biochimice și bacteriologice etc                                                  | 7   | 140  | 1000  | 300     | 464            |
| Investigații radiologice                                                                                                       | 5   | 90   | 360   | 100     | 170            |
| Alte investigații diagnostice – electrocardiograma, ultrasonografia, bronhoscopia, gastroscopia, tomografia computerizată etc. | 4   | 100  | 3000  | 125     | 837            |
| Medicamente                                                                                                                    | 27  | 50   | 4000  | 500     | 988            |
| Consumabile medicale (seringi, bandaje etc.)                                                                                   | 5   | 50   | 2000  | 500     | 630            |
| Cheltuieli pentru intervenție chirurgicală (operație)                                                                          | 23  | 300  | 59300 | 1000    | 4115           |
| Cheltuieli pentru anestezie                                                                                                    | 18  | 100  | 2000  | 500     | 536            |
| Cheltuieli legate de naștere                                                                                                   | 12  | 100  | 3000  | 1000    | 1104           |
| Alimentația în spital                                                                                                          | 2   | 150  | 1000  | 575     | 575            |
| Lenjeria de pat, plapumă etc                                                                                                   | -   | -    | -     | -       | -              |
| Cadouri, suvenire, produse alimentare și alte obiecte pentru personalul medical                                                | 71  | 50   | 900   | 300     | 948            |
| Altele                                                                                                                         | 6   | 200  | 35000 | 1500    | 7083           |

### Estimarea altor costuri legate de aflarea în spital

În afară de plățile oficiale și neoficiale pentru serviciile enumerate mai sus, respondenții au fost rugați să estimeze frecvența și mărimea altor costuri asociate cu tratamentul în spital, cum ar fi cheltuielile de transport, produse alimentare și alte cheltuieli non-medicale. În grupul total de respondenți au raportat cheltuieli de transport în valoare medie 214 lei, pentru produse alimentare în valoare medie de 252 lei și 101 lei pentru produse de igienă. (Tabel 34)

*Tabel 34: Frecvența și mărimea altor plăți directe efectuate de pacienți și apropiații lor (cheltuieli de transport, produse alimentare și altele) în legătură cu tratamentul în staționar, în lei, (2018-2019)*

| Categoria de cheltuieli |     | Lei  |      |         |                |
|-------------------------|-----|------|------|---------|----------------|
| 2019                    | Nr. | Min. | Max. | Mediana | Mediu $\pm$ SD |
| Cheltuieli de transport | 507 | 6    | 5000 | 150     | 214            |
| Produse alimentare      | 439 | 20   | 2000 | 200     | 252            |
| Produse de igienă       | 424 | 10   | 2000 | 100     | 101            |
| 2018                    | Nr. | Min. | Max. | Mediana | Mediu $\pm$ SD |
| Cheltuieli de transport | 466 | 10   | 2600 | 100     | 182            |
| Produse alimentare      | 421 | 20   | 3270 | 200     | 339            |
| Altele                  | 21  | 30   | 1700 | 500     | 568            |

## Mărimea totală și semnificația plăților directe

În general, estimarea costurilor totale suportate direct de către pacienți, de rudele, de prietenii acestora și care sunt legate de tratamentul de spital (plăți, atât oficiale, cât și neoficiale pentru servicii medicale și pentru alte cheltuieli), au fost în măsură să dea 226 respondenți din grupul total (34,2%). Aceste costuri au variat între 100 și 35000 lei, deci în medie 2458 lei (mediana - 700 de lei). Aproape două treimi din pacienți (64,2% în 2019 și 61,7% în 2018) au declarat, că suma s-a încadrat în limita de 1000 lei (Tabel 35). În recalculare pentru întreg eșantionul, costurile directe pentru pacienți au constituit în medie 843 lei.

*Tabel 35: Valoarea totală a plăților directe (oficiale și neoficiale) pentru serviciile medicale de staționar și alte plăți relevante, efectuate de către pacienți și apropiații acestora în grupul total de respondenți, în lei/% (n=226), (2018-2019)*

| Mărimea plăților, Lei | Cantitatea | %            | Cumulativ, % |
|-----------------------|------------|--------------|--------------|
| <b>2019</b>           |            |              |              |
| ≤ 100                 | 9          | 4,0          | 4,0          |
| > 100 ≤ 500           | 88         | 38,9         | 42,9         |
| > 500 ≤ 1000          | 48         | 21,2         | 64,2         |
| > 1000 ≤ 3000         | 43         | 19,0         | 83,2         |
| > 3000                | 38         | 16,8         | 100,0        |
| <b>Total</b>          | <b>226</b> | <b>100,0</b> |              |
| <b>2018</b>           |            |              |              |
| ≤ 100                 | 25         | 11,3         | 11,3         |
| > 100 ≤ 500           | 76         | 34,2         | 45,5         |
| > 500 ≤ 1000          | 36         | 16,2         | 61,7         |
| > 1000 ≤ 3000         | 40         | 18,0         | 79,7         |
| > 3000                | 45         | 20,3         | 100,0        |
| <b>Total</b>          | <b>222</b> | <b>100,0</b> |              |

Evaluând semnificația (povara) cheltuielilor directe ale pacienților în timpul tratamentului spitalicesc, în raport cu veniturile sau bugetul gospodăriei respondenților, 53,5% (48,7% în 2018) au spus că acestea au fost minime sau nu au creat dificultăți, în timp ce pentru 15,9% (17% în 2018) dintre respondenți aceste costuri au fost semnificative, iar pentru 5,8% (5,9% în 2019) - o povară financiară foarte mare (Tabel 36).

*Tabel 36: Evaluarea de către pacienți a semnificației (poverii) cheltuielilor proprii. (2018-2019), %*

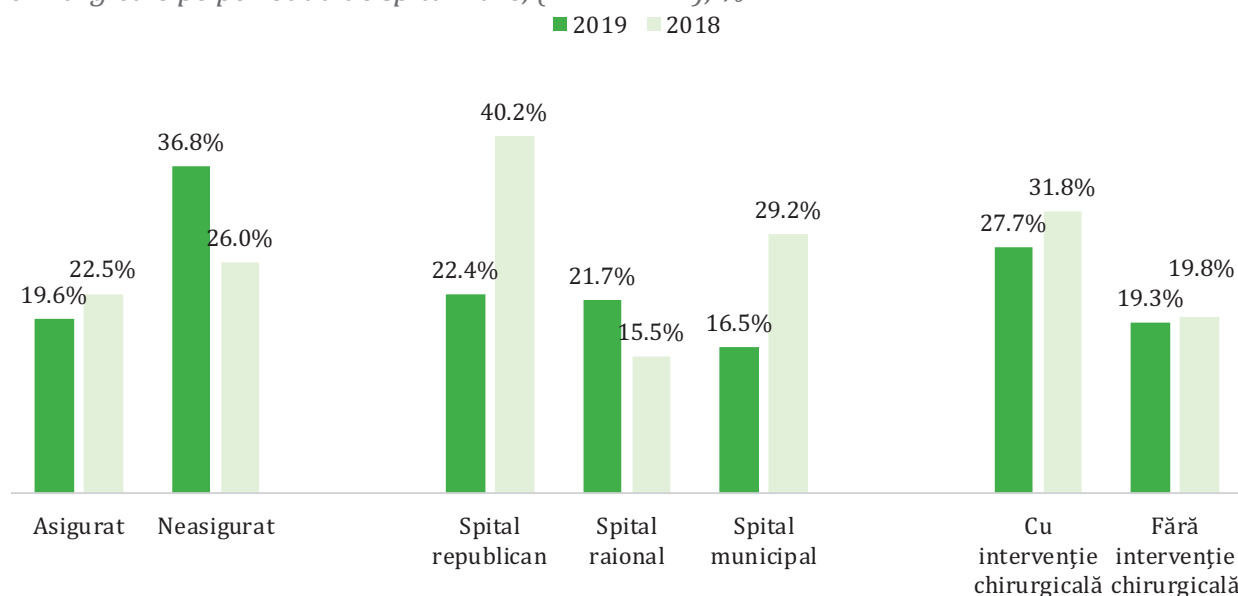
|                                              | 2019 | 2018 |
|----------------------------------------------|------|------|
| Totul a fost gratuit                         | 24,7 | 27,2 |
| Minimale, ușor m-am descurcat cu ele         | 24,1 | 21,7 |
| Acceptabile, nu ne-au creat multe probleme   | 29,4 | 27   |
| Semnificative, ne-au creat unele dificultăți | 15,9 | 17   |
| Foarte mari, ne-au creat mari dificultăți    | 5,8  | 5,9  |
| NȘ/NR                                        |      | 1,2  |

80% din respondenți ce au declarat că au fost internați în clinici private au afirmat că costurile suportate au fost semnificative și foarte mari pentru bugetele gospodăriilor lor. În funcție de tipul spitalelor publice, costurile au fost mai mari (răspunsurile "semnificative" și "foarte mari") pentru pacienții internați în spitale republicane (22,4% din cazuri în 2019 și 40,2% în 2018) și în spitale raionale (21,7% în 2019 și 15,5% în 2018), comparativ cu spitalele municipale (16,5% în 2019 și 29,2% în 2018). Pacienții care au avut o intervenție chirurgicală



au calificat costurile directe ca fiind substanțiale și foarte mari în 27,7% din cazuri (31,8% în 2018), comparativ cu 19,3% (19,8% în 2018) în rândul pacienților neoperați și există, de asemenea, diferențe între persoanele asigurate (19,6% în 2019 și 22,5% în 2018) și cele neasigurate (36,8% în 2019 și 26,0% în 2018). (Figura 37)

Figură 37: Evaluarea de către pacienți a semnificației cheltuielilor proprii ca fiind "semnificative" și "foarte mari", după statutul de asigurare medicală, tipul spitalului și experiența unei intervenții chirurgicale pe perioada de spitalizare, (2018-2019), %



Sursele utilizate de către respondenți pentru plăți pentru diverse servicii în timpul tratamentului spitalicesc au fost din venitul personal (53,0% cazuri în 2019 și 39,8% în 2018) și economiile din familie, inclusiv remitențele de peste hotare (40,1% în 2019 și 50,1% în 2018). În același timp, o mică parte au recurs la ajutor de la rude, prieteni, colegi etc. (10% în 2019 și 9,9% în 2018) sau la împrumutul banilor (3,2% în 2019 și 5,2% în 2018).

Venitul personal este indicat mai mult de către respondenții urbani (61,1% în 2019 și 43,7% în 2018) decât cei rurali (47,3% în 2019 și 36,8% în 2018). Pe de altă parte, locuitorii din mediul rural, mai des au primit ajutor de la rude sau au fost nevoiți să împrumute bani pentru tratamentul spitalicesc (11,8% și, respectiv 4,4%), comparativ cu orășenii (7,4% și 1,5%).

Tabel 37: Principalele surse de venit, din care au fost efectuate plățile directe pentru servicii pe durata perioadei de spitalizare, în grupul total de respondenți, (2018-2019), %

|                                                                             | 2019 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Salariul / venitul meu                                                      | 53   | 39,8 |
| Economiile familiei (inclusiv remitențele de peste hotare)                  | 40,1 | 50,1 |
| Am primit ajutor (de la rude, prieteni, colegi, vecini sau alte persoane)   | 10   | 9,9  |
| Am împrumutat bani (de la rude, prieteni, colegi, vecini sau alte persoane) | 3,2  | 5,2  |
| Am fost nevoit să vând bunuri, obiecte, cereale, animale, păsări etc,       | 1,4  | 2    |
| Nu știu (inclusiv din cauza că au plătit rudele etc.)                       | 5,3  | 0,8  |

## Gradul de satisfacție a pacienților de spitale

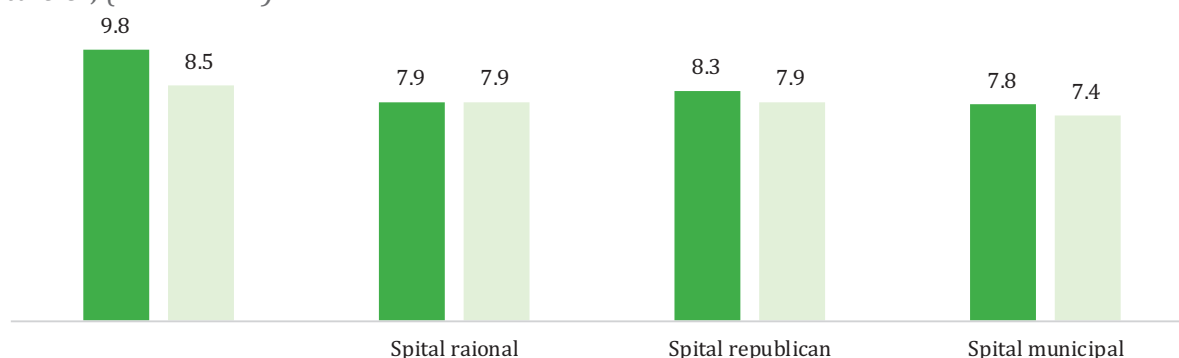
Gradul de satisfacție a pacienților a constituit unul dintre aspectele cheie ale Barometrului de Sănătate a populației și a acoperit următoarele dimensiuni:

- Aprecierea generală cu o notă a performanței spitalului
- Recomandarea spitalului altor persoane
- Gradul de satisfacție cu diverse aspecte ale calității serviciilor și condițiilor din spital:
  - îngrijirile medicale acordate în spital pe perioada zilei, nopții și zilelor de odihnă;
  - cunoștințele, calificarea și atitudinea personalului medical;
  - condițiile și confortul din saloane, condițiile în salonul de proceduri, blocul sanitar, disponibilitatea apei reci și calde, posibilitatea de a face duș, alimentația în spitale, existența spațiilor de recreație ș.a.

### Evaluarea cu notă a performanței spitalului

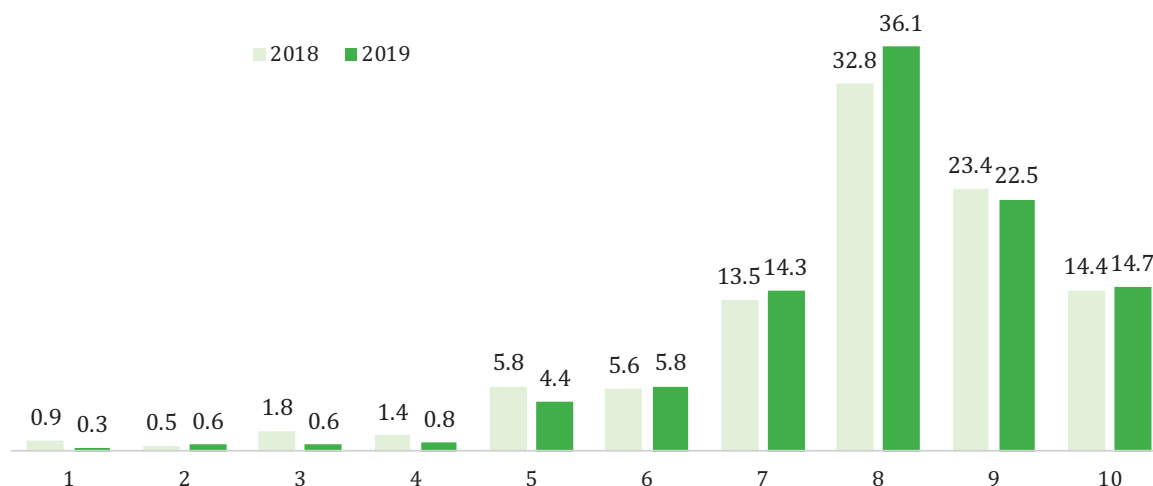
În medie, nivelul performanței tuturor spitalelor a fost apreciat cu o notă medie de 8,01. În funcție de tipul spitalului, spitalele private au obținut nota cea mai înaltă (9,8 și 8,5 în 2018) fiind urmate de spitalele republicane (8,3 și 7,91 în 2018). Note mai joase au obținut spitalele din centrele raionale (7,9, similar cu 2018) și cele de nivel municipal, nota medie a acestora fiind 7,8 (7,48 în 2018).

Figură 38: Nivelul de performanță a instituției spitalicești atribuit de respondenți, după tipul spitalelor, (2018-2019)



Note înalte (9 și 10) au acordat 37,2% (37,8% în 2018) dintre persoanele intervievate, cu o proporție puțin mai mare printre locuitorii din mediul rural (44,0% față de 27,4% urban) și printre cei asigurați (38,3% față de 29,1%). Iese în evidență numărul semnificativ de note înalte acordate de persoanele din gospodării ale căror venit este în chintilele superioare (50,0%) față de rate sub 35% pentru chintilele 3, 2 și 1.

Figură 39: Evaluarea nivelului de performanță a spitalului din localitate sau raion, (2018-2019), %

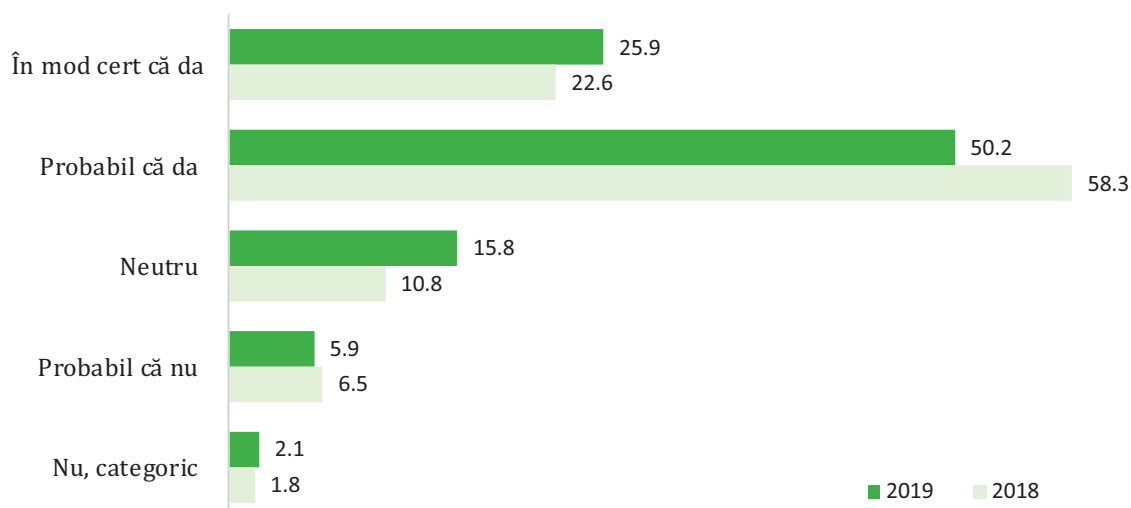


### Recomandarea spitalului altor persoane

Fiind întrebați dacă ar recomanda spitalul altora sau s-ar reinterna, majoritatea au fost pozitivi: 25,2% (22,6% în 2018) în mod cert, 50,2% (58,3% în 2018) probabil da. Alți 15,8% (10,8% în 2018) au fost neutri, 5,9% (6,5% în 2018) au zis că probabil nu, iar 2,1% (1,8% în 2018) categoric nu. (Figura 40)

În funcție de caracteristici socio-demografice, gradul de satisfacție și recomandare e cel mai mare în rândul respondenților din mediul rural (78,1% față de 73,3% urban), a persoanelor înaintate în vârstă (86,8% respondenți de peste 65 de ani față de 66,1% persoane din categoria de vârstă 15-25 de ani) și a persoanelor asigurate medical (79,3% față de 53,2% neasigurați). Nu se remarcă diferențe în funcție de chintila de bunăstare.

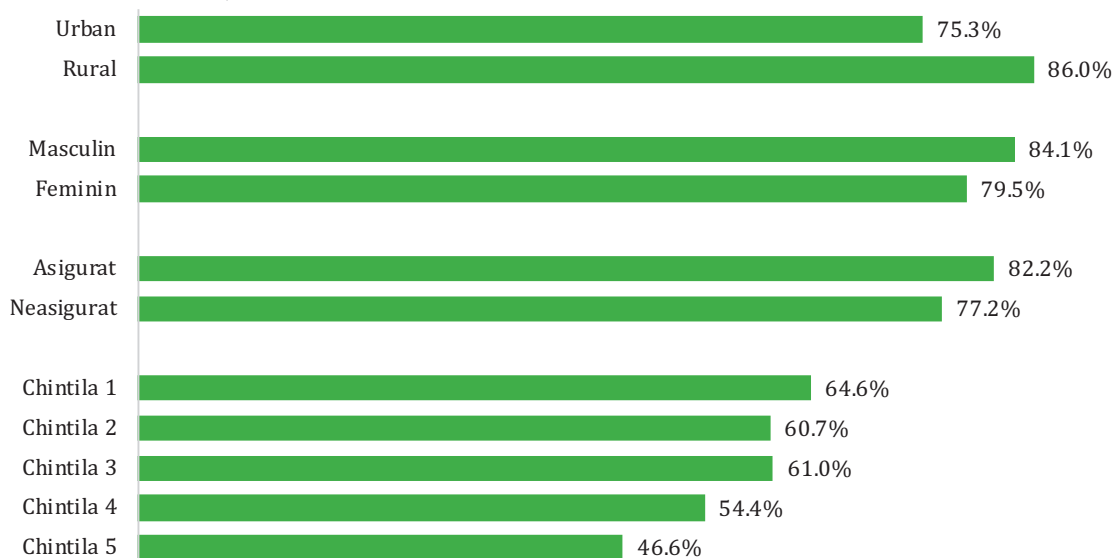
Figură 40: Dacă ar fi necesar să vă reinternați, cât de probabil Dvs., ați opta pentru acest spital sau îl veți recomanda rudelor, prietenilor și altor persoane?" (2018-2019), %



## Gradul de satisfacție cu diverse aspecte ale calității serviciilor și ale condițiilor din spital

În general, participanții la sondaj au exprimat un nivel ridicat de satisfacție pentru serviciile prestate în spital. (Figura 41)

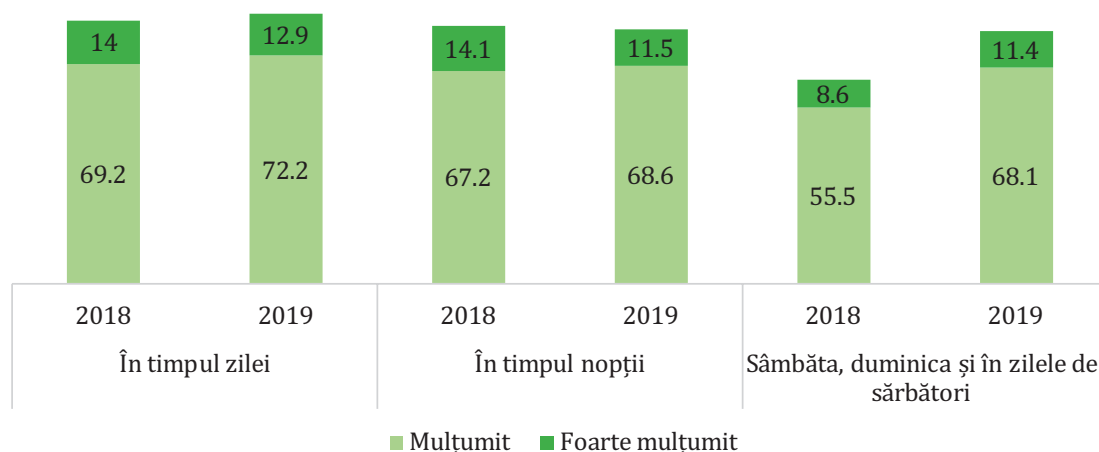
Figură 41: Gradul de satisfacție a pacienților de îngrijirile acordate în spital (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”), după mediul de reședință, sex, statutul de asigurat și indicele de bunăstare, %



Astfel, în grupul total 85,1% (83,2% în 2018) au menționat că au rămas “satisfăcuți” sau “foarte satisfăcuți” de serviciile acordate lor în timpul zilei, 80,1% (81,3% în 2018) - în timpul nopții și 79,5% (64,1% în 2018) - în timpul zilelor de odihnă și de sărbători.

Gradul de satisfacție a pacienților a variat în dependență de locul de reședință. Astfel, majoritatea (88,7%) respondenților din localitățile rurale au declarat că sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de îngrijirile medicale acordate în spitale în timpul zilei, cu o tendință de descreștere a acestui indicator până la 84,6% în timpul nopții, în zilele de odihnă și de sărbători. Indicatorul analizat este mai modest apreciat în rândul respondenților din mediul urban și, constituie respectiv, 80% pentru îngrijirile din timpul zilei, 73,7% pentru orele nocturne și 72,3% - în zilele de odihnă și de sărbători.

Figură 42: Gradul de satisfacție a pacienților de îngrijirile acordate în spital (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”) în timpul zilei, în orele nocturne, sâmbătă, duminică și în zilele de sărbători, %



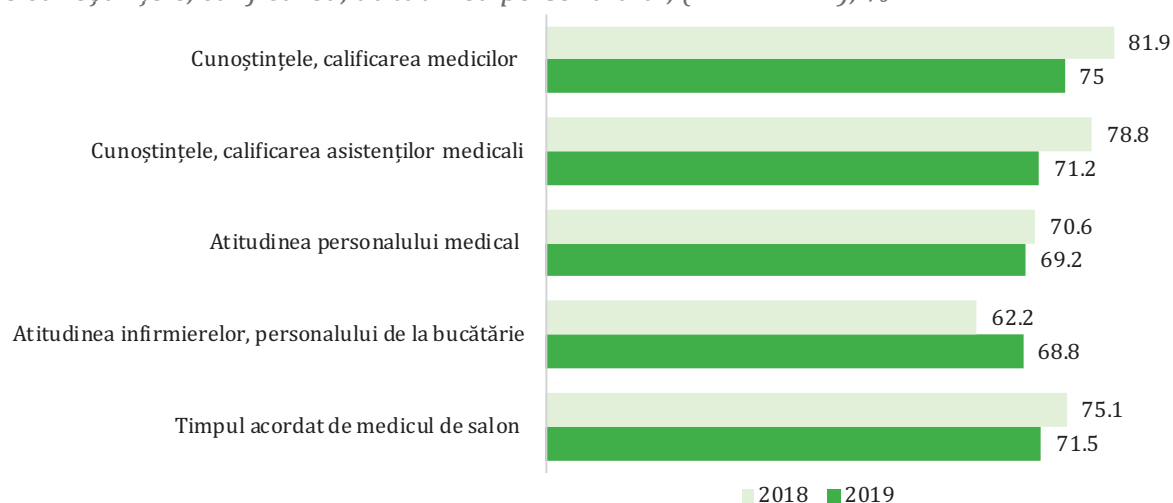
Gradul de satisfacție a pacienților de îngrijirile medicale acordate în spital este determinat de mai mulți factori, cum ar fi: cunoștințele, calificarea și atitudinea personalului medical, condițiile și confortul din saloane, condițiile în salonul de proceduri, blocul sanitar, disponibilitatea apei reci și calde, posibilitatea de a face duș, alimentația în spitale, existența spațiilor de recreație ș.a. Pentru a determina nivelul de satisfacție a pacienților de prestarea serviciilor în spitale, acestora le-a fost propusă o scară de cinci puncte (de la “total nemulțumit” până la “foarte mulțumit”). Distribuția răspunsurilor în grupul total de respondenți este prezentată în tabelul 38.

*Tabel 38: Nivelul de satisfacție a pacienților privind diferite aspecte de prestare a serviciilor și îngrijirilor de spital în grupul total de respondenți, (2018-2019), %*

|                                                                             |      | Total<br>nemulțumit | Nemulțumit | Neutru | Mulțumit | Foarte<br>mulțumit | NA   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|------------|--------|----------|--------------------|------|
| Cunoștințele, calificarea medicilor                                         | 2018 | 0,6                 | 3,9        | 13,5   | 71,9     | 10,0               | 0    |
|                                                                             | 2019 | 0,9                 | 1,7        | 22,5   | 57,1     | 17,9               |      |
| Cunoștințele, calificarea asistenților medicali                             | 2018 | 0,6                 | 3,5        | 17,1   | 70,0     | 8,8                | 0    |
|                                                                             | 2019 | 0,9                 | 2,3        | 25,6   | 53,9     | 17,3               |      |
| Atitudinea personalului medical (politețe, comportament ș.a.)               | 2018 | 1,2                 | 6,8        | 21,4   | 60,7     | 9,9                | 0    |
|                                                                             | 2019 | 2,1                 | 3,0        | 25,6   | 51,6     | 17,6               |      |
| Atitudinea infirmierelor, personalului de la bucătărie                      | 2018 | 0,8                 | 10,8       | 26,3   | 54,0     | 8,2                | 0    |
|                                                                             | 2019 | 0,6                 | 3,8        | 26,9   | 49,8     | 19,0               |      |
| Timpul acordat de medicul de salon pentru consultații                       | 2018 | 1,2                 | 7,0        | 16,7   | 63,3     | 11,8               | 0    |
|                                                                             | 2019 | 0,9                 | 2,6        | 25,0   | 51,9     | 19,6               |      |
| Condițiile în salon (curățenia, mobilierul din salon, spațiul salonului)    | 2018 | 1,8                 | 7,0        | 22,6   | 56,4     | 12,1               | 0    |
|                                                                             | 2019 | 0,8                 | 5,3        | 25,9   | 45,4     | 22,6               |      |
| Confortul din salon (temperatura: cald/frig ș.a.)                           | 2018 | 1,5                 | 6,5        | 25,8   | 55,2     | 10,8               | 0,2  |
|                                                                             | 2019 | 1,1                 | 6,4        | 27,0   | 45,4     | 20,2               |      |
| Lenjeria de pat, plapuma ș.a.                                               | 2018 | 2,3                 | 8,0        | 30,5   | 49,0     | 9,7                | 0,5  |
|                                                                             | 2019 | 1,7                 | 6,8        | 27,5   | 43,6     | 20,5               |      |
| Blocul sanitar (lavoar, WC, baie ș.a.)                                      | 2018 | 2,7                 | 10,6       | 25,6   | 53,0     | 7,4                | 0,6  |
|                                                                             | 2019 | 2,4                 | 7,3        | 26,1   | 47,0     | 17,1               |      |
| Condițiile în cabinetul de proceduri și în alte spații                      | 2018 | 0,8                 | 5,8        | 16,5   | 62,4     | 8,6                | 5,9  |
|                                                                             | 2019 | 0,8                 | 3,2        | 22,5   | 48,9     | 20,3               | 4,4  |
| Disponibilitatea gelului dezinfectant pentru mâini                          | 2018 | 7,7                 | 15,9       | 22,6   | 39,6     | 6,2                | 7,9  |
|                                                                             | 2019 | 9,9                 | 13,7       | 29,0   | 33,4     | 14,1               |      |
| Existența apei (reci și calde 24 ore), posibilitatea de a face duș          | 2018 | 3,2                 | 9,9        | 25,0   | 51,9     | 7,3                | 2,7  |
|                                                                             | 2019 | 4,6                 | 8,3        | 30,5   | 39,0     | 17,6               |      |
| Alimentația în spital                                                       | 2018 | 3,0                 | 10,2       | 35,1   | 44,3     | 5,5                | 2,0  |
|                                                                             | 2019 | 2,0                 | 9,1        | 32,9   | 41,3     | 13,2               |      |
| Recreație (televizor, ziare, odihnă, condiții pentru vizitele rudelor etc.) | 2018 | 6,1                 | 14,3       | 22,0   | 28,2     | 2,7                | 26,7 |
|                                                                             | 2019 | 16,7                | 13,7       | 28,8   | 31,3     | 9,6                |      |
| Nivelul costurilor serviciilor                                              | 2018 | 3,0                 | 8,0        | 17,5   | 28,8     | 5,2                | 37,5 |
|                                                                             | 2019 | 1,5                 | 8,0        | 25,3   | 35,4     | 5,0                | 24,7 |

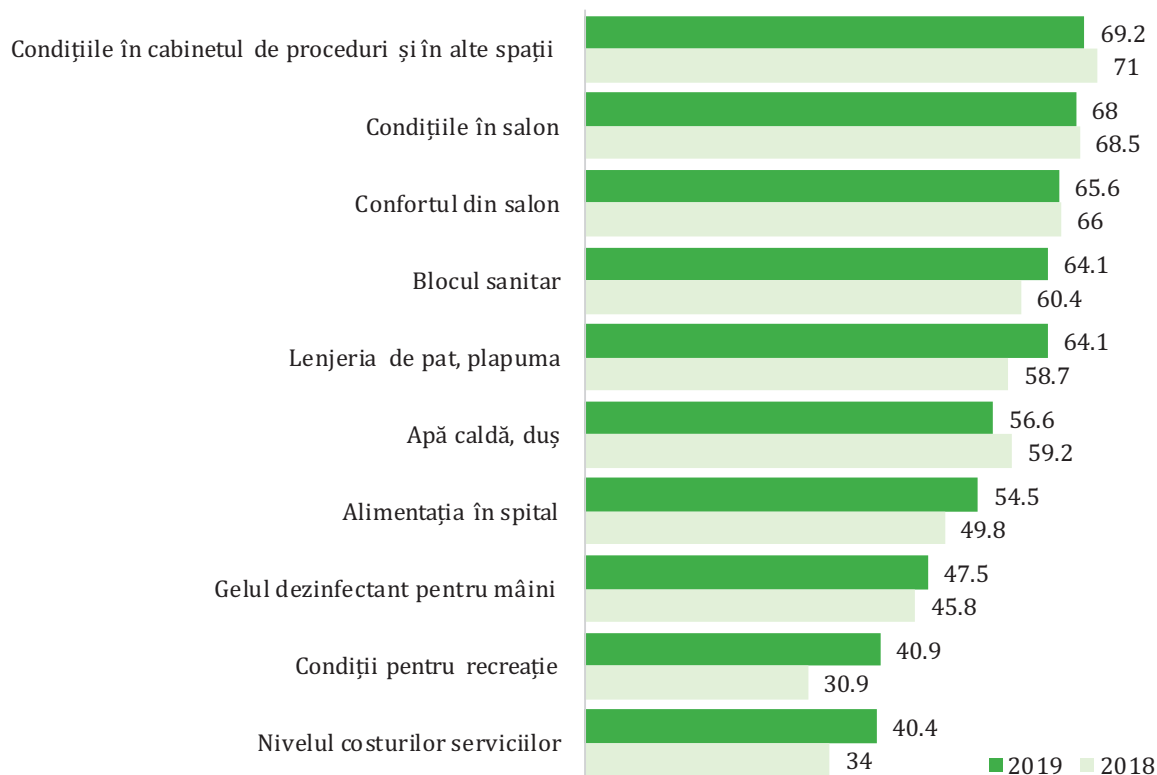
Din figura 43 se constată că 75% și respectiv 71,2% (81,9% în 2019 și respectiv, 78,8% în 2018) dintre respondenți s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți de cunoștințele și calificarea de care au dat dovadă medicii și, respectiv, asistenții medicali în perioada aflării lor la spital. Satisfăcuți de atitudinea personalului medical (politețe, comportament ș.a.) s-au arătat a fi 69,2% (70,6% în 2018) dintre respondenți. Ceva mai puțin, și anume 68,8% (62,2% în 2018) au comunicat că au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de comportamentul infirmierelor și al personalului de la bucătărie, iar 71,5% (75,1% în 2018) dintre cei chestionați au afirmat că timpul ce le-a fost acordat de medicul de salon pentru consultații a fost suficient.

*Figură 43: Gradul de satisfacție a pacienților (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)” de cunoștințele, calificarea, atitudinea personalului, (2018-2019), %*



Fiind rugați să aprecieze gradul de satisfacție de condițiile, confortul din spital și de nivelul de plată pentru servicii, condițiile în cabinetul de proceduri și în alte spații, au înregistrat cel mai înalt grad de răspunsuri „mulțumit” și „foarte mulțumit” și a constituit 69,2% (71,0% în 2018), urmat de condițiile în salon (curățenia, mobilierul, spațiul ș.a.) - 68% (68,5% în 2018) și de confortul din salon (65,5% și 66% în 2018). În ceea ce ține de calitatea lenjeriei de pat și de plapume au rămas mulțumiți și foarte mulțumiți 64,1% (58,7% în 2018) dintre respondenți, cota similară a rămas mulțumită și de condițiile în blocul sanitar (60,4% în 2018). Ponderea pacienților care s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți este mai mică în cazul interviurilor despre existența apei (reci și calde pe parcursul a 24 ore) și despre posibilitatea de a face duș - 56,6% (59,2% în 2018), despre alimentația în spital - 54,5% (49,8% în 2018), despre disponibilitatea gelului dezinfectant pentru mâini - 47,5% (45,8% în 2018) și referitor la condițiile pentru recreație (televizor, ziare, odihnă, condiții pentru vizitele rudelor ș.a.) - 40,9% (30,9% în 2018). De nivelul de plată pentru servicii în spitale au declarat, că au rămas mulțumiți și foarte mulțumiți 40,4% din respondenți (+5,6% față de BSP 2018). (Figura 44)

Figură 44: Gradul de satisfacție a pacienților (răspunsuri „Mulțumit(ă)” și „Foarte mulțumit(ă)”) de condițiile, confortul și nivelul de plată pentru serviciile acordate de spital, (2018-2019), %



### Comportamentul și atitudinea medicului și asistentelor medicale

Pentru evaluarea unor aspecte de comportament și atitudine a medicului și asistentelor medicale, respondenții au fost rugați să răspundă cât de des s-au confruntat cu situațiile descrise în tabelul de mai jos. Din tabelul 39 se remarcă faptul că în marea majoritate a cazurilor (deseori și de fiecare dată), atunci când au avut întrebări, respondenții au primit răspuns complet, pe înțeles – 88,3% (85,9% în 2018) atunci când s-au adresat medicilor și 84,1% (84,7% în 2018) când s-au adresat asistentelor medicale. Confidențialitatea a fost respectată deseori și de fiecare dată, în opinia respondenților în 84,8% (87,3% în 2018) de către medici și 78,9% (84,5% în 2018) de către asistentele medicale. Să discute deseori sau de fiecare dată despre pacient, în prezența acestuia, dar de parcă nu ar fi prezent, au declarat valabil 3,3% (12,1% în 2018) în cazul medicilor și 5,3% (13,4% în 2018) în cazul asistentelor medicale.

Tabel 39: Distribuția procentuală a respondenților în dependență de frecvența confruntării cu anumite situații în interacțiunea cu medicii și personalul medical mediu, (2018-2019), %

|                                                                                                                 | Situația | Niciodată | Uneori | Deseori | Întotdeauna | NȘ/NR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|---------|-------------|-------|
| Când ați avut o întrebare importantă adresată medicului, ați primit răspuns complet pe înțelesul Dvs.           | 2018     | 1,8       | 11,8   | 20,0    | 65,9        | 0,5   |
|                                                                                                                 | 2019     | 1,5       | 10,2   | 29,4    | 58,9        |       |
| Medicul a respectat confidențialitatea pe timpul aflării Dvs. în spital                                         | 2018     | 1,8       | 5,6    | 17,5    | 69,8        | 5,3   |
|                                                                                                                 | 2019     | 1,5       | 5,0    | 28,8    | 56,0        | 8,6   |
| S-a întâmplat ca medicul să vorbească despre Dvs. în prezența Dvs., de parcă nu ați fi prezent                  | 2018     | 77,4      | 9,4    | 6,2     | 5,9         | 1,1   |
|                                                                                                                 | 2019     | 88,0      | 8,0    | 3,3     | 0,6         |       |
| Când ați avut o întrebare importantă adresată asistentei medicale, ați primit răspuns complet pe înțelesul Dvs. | 2018     | 3,9       | 11,4   | 23,7    | 61,0        | 0     |
|                                                                                                                 | 2019     | 2,9       | 13,1   | 35,8    | 48,3        |       |



|                                                                                                                | Situația | Niciodată | Uneori | Deseori | Întotdeauna | NȘ/NR |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|---------|-------------|-------|
| Asistentele medicale au respectat confidențialitatea pe timpul aflării Dvs. în spital                          | 2018     | 3,3       | 7,6    | 20,6    | 63,9        | 4,6   |
|                                                                                                                | 2019     | 2,3       | 8,0    | 28,1    | 50,8        | 10,8  |
| S-a întâmplat ca vreo asistentă medicală să vorbească despre Dvs. în prezența Dvs., de parcă nu ați fi prezent | 2018     | 76,0      | 9,3    | 7,6     | 5,8         | 1,3   |
|                                                                                                                | 2019     | 87,1      | 7,6    | 3,2     | 2,1         |       |

### Sugestii privind tipul de îmbunătățiri din spitale

Respondenții au fost îndemnați să indice cea mai mare (serioasă) problemă cu care s-au confruntat fiind internați în spital. Printre cele mai stringente probleme s-au menționat condițiile proaste de igienă în secții – 26,9%, atenția, atitudinea, comportamentul și înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical – 17,5% și dotarea insuficientă a spitalelor cu echipament medical și aparatură modern – 12,7%. Celelalte tipuri de probleme au fost menționate mult mai puțin: corupția, condițiile și solicitarea plăților neoficiale (8%), modernizarea spitalelor (7,5%), saloanele supra-aglomerate (7,5%), lipsa medicamentelor (7,1%), insuficiența medicilor specialiști în spitale ș.a. (Tabel 40).

Tabel 40: Cea mai serioasă problemă cu care s-au confruntat pacienții spitalizați, %

| Problemă                                                                                           |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Condiții proaste de igienă în secții (imposibilitatea de a face dus, curățenie)                    | 26,9 |
| Atenția, atitudinea, înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical              | 17,5 |
| Dotarea cu echipament medical și aparatură modern                                                  | 12,7 |
| Corupția și solicitarea plăților neoficiale                                                        | 8    |
| Modernizarea, reparația spitalelor                                                                 | 7,5  |
| Saloane supra-aglomerate                                                                           | 7,5  |
| Lipsa medicamentelor în secțiile din spital                                                        | 7,1  |
| Insuficiența medicilor specialiști din spitale                                                     | 5,7  |
| Costul ridicat al tratamentului                                                                    | 3,8  |
| Perioada îndelungată de așteptare a spitalizării planificate în baza poliței de asigurare medicală | 3,3  |
| Profesionalismul personalului medical                                                              | 2,8  |
| Birocrația și organizarea proasta                                                                  | 1,9  |
| Informarea pacienților cu privire la tratamentul din spital                                        | 1,9  |
| Tratamente inefficiente                                                                            | 1,9  |
| Lipsa spațiilor de recreere pentru pacienți (TV, wi-fi, bănci în fața spitalului)                  | 0,9  |
| Alte probleme                                                                                      | 2    |

Totodată, respondenții au fost rugați să se expună asupra faptului, ce ar considera că trebuie de schimbat în activitatea din spitale. În corelare cu problemele menționate, respondenții consideră că spitalele au nevoie de dotare cu echipament modern (56,3%), de reparația și modernizarea clădirilor, încăperilor, reînnoirea mobilierului (42,9%), de eradicarea corupției și a plăților neoficiale (30,3%), îmbunătățirea curățeniei și alimentației pacienților (27,9%), asigurarea spitalelor cu personal medical (27,6%) și cu medicamentele și consumabilele necesare tratamentelor (27,3%) și creșterea profesionalismului personalului medical (23,4%). Doar 4,2% dintre respondenți consideră, că nu ar trebui de schimbat nimic.

*Tabel 41: Sugestiile oferite de către respondenți pentru autorități pentru a ameliora situația din sectorul spitale*

| Sugestii                                                                              |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Dotarea cu echipament medical și aparataj modern                                      | 56,3 |
| Modernizarea spitalelor (clădiri, mobilier, utilități)                                | 42,9 |
| Corupția, plățile neoficiale                                                          | 30,3 |
| Igiena, curățenia, alimentarea bolnavilor                                             | 27,9 |
| Asigurarea spitalelor cu personal medical                                             | 27,6 |
| Asigurarea spitalelor cu medicamente și consumabile                                   | 27,3 |
| Profesionalismul, specializarea personalului medical                                  | 25,6 |
| Atenția, atitudinea, înțelegerea acordată pacienților din partea personalului medical | 23,4 |
| Sporirea capacității de deservire în secțiile spitalelor (mai mulți bolnavi)          | 0,8  |
| Tratamentul în spital să fie gratuit                                                  | 0,5  |
| Majorarea numărului de zile de spitalizare în baza poliței de asigurare medicală      | 0,5  |
| Salarii mai mari pentru personalul medical din spitale                                | 0,3  |
| Amenajarea spațiilor pentru recreere, plimbare a bolnavilor                           | 0,2  |
| Nu ar trebui schimbat nimic                                                           | 4,2  |
| NȘ/NR                                                                                 | 2,9  |

## Experimentul social

În cadrul proiectului "Promovarea responsabilității sociale participative pentru un sistem de sănătate performant" implementat de Centrul pentru Politici și Analize în Sănătate (Centrul PAS) și finanțat de către Banca Mondială prin intermediul Parteneriatului Global pentru Responsabilizare Socială, în scopul îmbunătățirii fluxurilor de informații, a transparenței informațiilor în sectorul sănătății, menite să ajute cetățenii să ia decizii mai bune în ceea ce privește alegerea instituției medicale, a fost consolidată platforma [www.spitale.md](http://www.spitale.md). În paralel, unul dintre componente include un experiment social în care oamenii din 9 raioane ale țării sunt informați despre care sunt calitățile unui spital performant și care este performanța spitalului din raion -prin intermediul diseminării fișei spitalului. În paralel, a avut loc și diseminarea unor fișe ale centrelor de sănătate din patru localități din raion, selectate aleatoriu. Fișa asistenței medicale primare include performanța centrului de sănătate privind unii indicatori de activitate și calitate și acoperire cu servicii. Fișele pentru spital și pentru centrele de sănătate au fost împărțite locuitorilor din raioanele Cahul, Cantemir, Dondușeni, Fălești, Glodeni, Nisporeni, Orhei, Șoldănești și Taraclia, acestea fiind selectate după metoda aleatorie.

Scopul acestora este de a le îmbunătăți oamenilor cunoștințele cu privire la performanța spitalelor raionale și a centrelor de sănătate din raza de circumscripție în care aceștia trăiesc. Broșurile conțin informații privind principalii indicatori de performanță pe care trebuie să-i atingă cele două tipuri de instituții medicale. Astfel, fișa spitalului conține informații despre: eficiența, volumul de muncă, productivitate, utilizarea serviciilor, eficacitate, severitate, calitate și notorietate. În broșură, oamenii pot găsi informații privind valorile indicatorilor pentru raionul lor, în comparație cu media pe alte raioane. Oamenii pot vedea care este ponderea medicilor cu categorie superioară din spitalul raional, eficiența acestuia, rata de utilizare a paturilor, durata medie de spitalizare sau numărul anual de nașteri.

## Cunoașterea despre existența platformei [www.spitale.md](http://www.spitale.md)

În cadrul studiului, BSP a măsurat rata de acoperire și opiniile locuitorilor privind fișele spitalului și a centrului de sănătate din raioanele de intervenție, iar întreg eșantionul a fost întrebat privind familiarizarea cu platforma [www.spitale.md](http://www.spitale.md). Respondenții au fost întrebați dacă au auzit despre site-ul spitale.md și 25,9% (17,1% în 2018) au afirmat acest lucru, fără

diferențe de mediu, de reședință, sex sau chintilă de bunăstare. În cadrul studiului s-a constatat că diseminarea fișelor centrelor de sănătate și a spitalelor a contribuit la sporirea notorietății platformei [www.spitale.md](http://www.spitale.md). Cota respondenților care cunosc despre existența acestui site este mai mare cu 10 p.p. printre cei ce au luat cunoștință cu cel puțin una din fișe (33,3% vs 23,3% respondenți neacoperiți de diseminare).

Se constată că mai informații despre existența acestei platforme sunt:

- În funcție de vârstă: Persoanele din grupul de vârstă 15-25 ani (46,7%), 26-35 ani (40,4%) și 36-45 ani (40,5%) față de cei din grupele de vârstă 46-55 ani (18,8%), 56-65 ani (9,1%) și de 65 ani și mai mult (8,3%);
- În funcție de statutul de asigurat: persoanele neasigurate (36,5%) față de cele asigurate (24,2%);
- În dependență de nivelul de educație: persoanele cu studii superioare (34,1%) față de persoanele fără studii (15,8%) sau studii medii (inclusiv incomplete) și profesionale (în mediu 22,9%).

Din cei 25,9% respondenți, care au afirmat că cunosc despre existența site-ului [www.spitale.md](http://www.spitale.md), 56,3% (53,3% în 2018) au comunicat că cunosc despre posibilitatea de a oferi o apreciere spitalului în care s-au tratat prin intermediul acestui site.

### Fișa privind activitatea centrului de sănătate

În cadrul sondajului Barometrului de opinie s-a constatat că 40,3% (17,2% în 2018) dintre respondenții raioanelor de intervenție au recepționat fișa privind activitatea centrului de sănătate din localitatea sa.

Fiind rugați să aprecieze performanța Centrului de sănătate la care se deservesc în comparație cu media pe raioane, 56,6% (18,9% în 2018) din cei ce au primit fișa au oferit un răspuns corect. Majoritatea răspunsurilor corecte au fost obținute de la respondenții din ariile centrelor de sănătate ale căror performanță este mai sus decât media pe raioane (92,7% față de 7,3% respondenți din circumscripțiile ale căror centru de sănătate are nivel de performanță mai jos de medie); respondenții din mediul rural (76,8% față de 23,2% urban). (Tabel 42)

*Tabel 42: Distribuția procentuală a evaluării corecte a performanței centrului de sănătate în comparație cu media pe raioane, (2018-2019), %*

|                                                   | Evaluare corectă 2019 | Evaluare corectă 2018 |
|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>TIP GRUP</b>                                   |                       |                       |
| Grup de intervenție                               | 56,6                  | 18,9                  |
| Grup de control                                   | 31,6                  | 23,4                  |
| <b>EVALUAREA CORECTĂ ÎN GRUPUL DE INTERVENȚIE</b> |                       |                       |
| <b>NIVELUL DE PERFORMANȚĂ</b>                     | 100                   | 100                   |
| Mai sus decât media pe raioane                    | 92,7                  | 80,0                  |
| Mai jos decât media pe raioane                    | 7,3                   | 20,0                  |
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>                           |                       |                       |
| Urban                                             | 23,2                  | 20,0                  |
| Rural                                             | 76,8                  | 80,0                  |
| <b>SEXUL</b>                                      |                       |                       |
| Masculin                                          | 50,6                  | 45,0                  |
| Feminin                                           | 49,4                  | 55,0                  |
| <b>VÂRSTA</b>                                     |                       |                       |

|                                 | Evaluare corectă 2019 | Evaluare corectă 2018 |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 15-25 de ani                    | 12,8                  | 25,0                  |
| 26-35 de ani                    | 17,1                  | 15,0                  |
| 36-45 de ani                    | 20,1                  | 10,0                  |
| 46-55 de ani                    | 15,9                  | 15,0                  |
| 56-65 de ani                    | 15,9                  | 25,0                  |
| 65 de ani și mai mult           | 18,3                  | 10,0                  |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>         |                       |                       |
| Asigurat                        | 79,9                  | 85,0                  |
| Neasigurat                      | 20,1                  | 15,0                  |
| <b>BENEFICIAR</b>               |                       |                       |
| AMP in ultimele 3 luni          | 49,4                  | 60,0                  |
| AS in ultimele 12 luni          | 11,6                  |                       |
| AMP și AS                       | 39,0                  | 40,0                  |
| <b>CHINTILA BUNASTARE</b>       |                       |                       |
| Cea mai săracă                  | 9,3                   | 25,0                  |
| A doua                          | 17,4                  | 12,5                  |
| De mijloc                       | 29,1                  | 50,0                  |
| A patra                         | 12,8                  |                       |
| Cea mai bogată                  | 2,3                   |                       |
| Nu știe                         | 1,2                   |                       |
| Refuz                           | 27,9                  | 12,5                  |
| <b>EDUCAȚIE</b>                 |                       |                       |
| Fără studii                     | 4,9                   |                       |
| Studii medii incomplete         | 17,1                  | 5,0                   |
| Școală generală                 | 23,8                  | 15,0                  |
| Școală profesională             | 15,2                  | 35,0                  |
| Liceu                           | 4,9                   | 5,0                   |
| Școală post-liceală             | 18,3                  | 30,0                  |
| Superioare, inclusiv incomplete | 15,9                  | 10,0                  |

Din cei care au primit fișa centrului de sănătate, majoritatea au avut reacții pozitive. Astfel, 97,9% (97,2% în 2018) au găsit fișa clară și informativă iar 97,9% (94,3% în 2018) au confirmat că fișa oferă comparația cu media pe raioane. Pe de altă parte, circa 9,1% au considerat informația greu de înțeles și 28,6% parțial au fost de acord (Tabel 43).

Tabel 43: Ce părere aveți despre conținutul fișei centrului de sănătate?, (2018-2019), %

|                                                               |      | Da   | Parțial | Nu   | NȘ |
|---------------------------------------------------------------|------|------|---------|------|----|
| Este informativ și clar                                       | 2018 | 68,9 | 28,3    | 2,8  | 0  |
|                                                               | 2019 | 65,5 | 32,4    | 2,1  |    |
| Este util pentru a înțelege activitatea centrului de sănătate | 2018 | 58,5 | 38,7    | 2,8  | 0  |
|                                                               | 2019 | 54,1 | 43,4    | 2,4  |    |
| Oferă comparația cu media pe raioane                          | 2018 | 63,2 | 31,1    | 5,7  | 0  |
|                                                               | 2019 | 52,4 | 45,5    | 2,1  |    |
| Informația prezentată nu a fost înțeleasă                     | 2018 | 28,3 | 34,9    | 35,8 | 1  |
|                                                               | 2019 | 7,6  | 27,6    | 64,8 |    |

Respondenții au fost rugați să ofere sugestii pentru îmbunătățirea conținutului fișei centrului de sănătate. Cele mai frecvente sugestii s-au referit la prezentarea informației într-un limbaj mai accesibil și interactiv (47,4%), să conțină informații despre serviciile disponibile în centrele de sănătate din raion (23,7%) și lista medicilor specialiști din Centrul consultativ raional (7,9%), lista serviciilor medicale acoperite de polița de asigurare (5,3%) etc. (Tabel 44)

Tabel 44: Sugestiile oferite de către respondenți pentru îmbunătățirea conținutului fișei centrului de sănătate, %

| Sugestii                                                                               |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Informația prezentată să fie mai accesibilă, pe înțelesul tuturor                      | 47,4 |
| Serviciile disponibile în Centrul de Sănătate din raion și planuri de modernizare      | 23,7 |
| Lista medicilor specialiști de profil din Centrul de Sănătate raional                  | 7,9  |
| Informații despre serviciile medicale acoperite de polița de asigurare medicală        | 5,3  |
| Informații despre drepturile și obligațiile pacienților și unde trebuie să se adreseze | 5,3  |
| Broșuri motivaționale pentru medici (să nu plece din localitate)                       | 2,6  |
| Lista medicamentelor compensate și gratuite                                            | 2,6  |

### Fișa privind performanța spitalului raional

Din totalul de respondenți din raioanele de intervenție, 29,6% (14,7% în 2018) au recepționat fișa de performanță a spitalului din aria lor de reședință. Din cei care au primit fișa, majoritatea (70,6%) dintre respondenți consideră că această fișă este informativă și clară și este utilă pentru a înțelege activitatea spitalului (68,9%)(Tabel 45).

Tabel 45: Ce părere aveți despre conținutul fișei privind performanța spitalului? (2018-2019), %

|                                                     |      | Da   | Parțial | Nu   | NȘ  |
|-----------------------------------------------------|------|------|---------|------|-----|
| Este informativă și clară                           | 2018 | 28,3 | 67,9    | 3,8  | 0   |
|                                                     | 2019 | 70,6 | 28,2    | 1,3  |     |
| Este utilă pentru a înțelege activitatea spitalului | 2018 | 28,3 | 62,3    | 9,4  | 0   |
|                                                     | 2019 | 68,9 | 31,1    |      |     |
| Oferă comparația cu media pe raioane                | 2018 | 56,6 | 34,0    | 5,7  | 3,8 |
|                                                     | 2019 | 70,2 | 29,0    | ,8   |     |
| Informația prezentată nu a fost înțeleasă           | 2018 | 15,1 | 52,8    | 32,1 | 0   |
|                                                     | 2019 | 4,6  | 27,7    | 67,6 |     |

Pentru a constata impactul fișei de performanță a spitalului cu referire la gradul de înțelegere de către cetățeni a indicatorilor ce determină performanța unui spital, valoarea optimală a acestora, respondenților li s-au oferit 5 seturi de ipoteze despre calitatea serviciilor și performanța instituțiilor spitalicești.

Din totalul de răspunsuri la întrebările conceptuale oferite de respondenții din grupul de intervenție - 43,8% (15,6% în 2018) din respondenți au răspuns corect. Majoritatea respondenților ce au studiat fișa spitalului și au răspuns corect la întrebările conceptuale, sunt locuitorii din satele circumscripțiilor spitalelor raionale (75,5% față de 24,5% centre raionale), preponderent bărbați (57,5% față de 42,5% femei). (Tabel 46)

Tabel 46: Distribuția procentuală a răspunsurilor corecte la întrebările conceptuale, (2018-2019)

|                                                   | Evaluare corectă 2019 | Evaluare corectă 2018 |
|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>TIP GRUP</b>                                   |                       |                       |
| Grup de intervenție                               | 43,8                  | 15,6                  |
| Grup de cotel                                     | 27,8                  | 8,9                   |
| <b>EVALUAREA CORECTĂ ÎN GRUPUL DE INTERVENȚIE</b> |                       |                       |
| <b>MEDIUL REȘEDINȚĂ</b>                           | 100                   | 100                   |
| Urban                                             | 24,5                  | 22,2                  |
| Rural                                             | 75,5                  | 77,8                  |
| <b>SEXUL</b>                                      |                       |                       |
| Masculin                                          | 57,5                  | 11,1                  |
| Feminin                                           | 42,5                  | 88,9                  |
| <b>VÂRSTA</b>                                     |                       |                       |
| 15-25 de ani                                      | 19,8                  | 33,3                  |
| 26-35 de ani                                      | 18,9                  |                       |
| 36-45 de ani                                      | 15,1                  | 11,1                  |
| 46-55 de ani                                      | 17,0                  | 11,1                  |
| 56-65 de ani                                      | 16,0                  | 33,3                  |
| 65 de ani și mai mult                             | 13,2                  | 11,1                  |
| <b>ASIGURAT MEDICAL</b>                           |                       |                       |
| Asigurat                                          | 75,5                  | 88,9                  |
| Neasigurat                                        | 24,5                  | 11,1                  |
| <b>BENEFICIAR</b>                                 |                       |                       |
| AMP in ultimele 3 luni                            | 50,0                  |                       |
| AS in ultimele 12 luni                            | 16,0                  | 22,2                  |
| AMP și AS                                         | 34,0                  | 77,8                  |
| <b>CHINTILA BUNASTARE</b>                         |                       |                       |
| Cea mai săracă                                    | 10,0                  |                       |
| A doua                                            | 14,0                  | 100,0                 |
| De mijloc                                         | 36,0                  |                       |
| A patra                                           | 14,0                  |                       |
| Cea mai bogată                                    | 4,0                   |                       |
| Nu știe                                           | 6,0                   |                       |
| Refuz                                             | 16,0                  |                       |
| <b>EDUCAȚIE</b>                                   |                       |                       |
| Fără studii                                       | 1,9                   |                       |
| Studii medii incomplete                           | 13,2                  | 22,2                  |
| Școală generală                                   | 29,2                  | 22,2                  |
| Școală profesională                               | 13,2                  | 33,3                  |

|                                 | Evaluare corectă 2019 | Evaluare corectă 2018 |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Liceu                           | 4,7                   | 11,1                  |
| Școală post-liceală             | 22,6                  | 11,1                  |
| Superioare, inclusiv incomplete | 15,1                  |                       |

Din totalul persoanelor intervievate în localitățile de intervenție, 68,2% au putut să aprecieze corect performanța spitalului său în comparație cu media pe raioane. Dacă în cazul centrelor de sănătate, evaluările corecte ale performanței instituției au fost efectuate preponderent de respondenții deserviți de centre de sănătate cu un nivel mai înalt de media pe raioane, atunci în cazul evaluării performanței spitalelor situația este inversă. Mai corect a fost evaluată performanța spitalelor raionale care au de facto mai multe note negative (74,5% față de 25,5% răspunsuri corecte în favoarea performanței spitalelor cu un indice mai inferior de media pe raioane). Și în cazul spitalelor, din totalul de răspunsuri corecte au fost primite de la respondenții din mediul rural (73,3% față de 26,7% urban). (Tabel 47)

*Tabel 47: Distribuția procentuală a evaluării corecte a performanței spitalului în comparație cu media pe raioane, (2018-2019)*

|                                                   | Evaluare corectă 2019 | Evaluare corectă 2018 |
|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>TIP GRUP</b>                                   |                       |                       |
| Grup de intervenție                               | 68,2                  | 9,4                   |
| Grup de control                                   | 33,0                  | -                     |
| <b>EVALUAREA CORECTĂ ÎN GRUPUL DE INTERVENȚIE</b> |                       |                       |
| <b>NIVELUL DE PERFORMANȚĂ</b>                     | <b>100</b>            | <b>100</b>            |
| Mai multe note pozitive                           | 25,5                  | 20,0                  |
| Mai multe note negative                           | 74,5                  | 80,0                  |

Respondenții au fost rugați să ofere sugestii pentru îmbunătățirea conținutului fișei performanței spitalului și a utilității acesteia. Cele mai frecvente sugestii s-au referit la prezentarea informației într-un limbaj mai accesibil (35,3%), necesitatea includerii în fișe a listei serviciilor din spitalul de circumscripție (29,4%), lista serviciilor medicale acoperite de polița de asigurare (11,8%). Alte sugestii menționate vizau introducerea informațiilor privind drepturile și obligațiile pacienților, lista numerelor de telefoane utile (inclusiv linia verde pentru cazurile de corupție) etc. (Tabel 48)

*Tabel 48: Sugestiile oferite de către respondenți pentru îmbunătățirea conținutului fișei spitalului, %*

| <b>Sugestii</b>                                                                 |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| Informația prezentată să fie mai accesibilă, pe înțelesul tuturor               | 35,3 |
| Lista secțiilor din spitalul de circumscripție                                  | 29,4 |
| Informație despre serviciile medicale acoperite de polița de asigurare medicală | 11,8 |
| Informația despre drepturile și obligațiile pacienților                         | 5,9  |
| Informații despre experiența medicilor ce activează în spital                   | 5,9  |
| Lista bolilor ce pot fi tratate în spitalul de circumscripție                   | 5,9  |
| Telefoane utile (inclusiv linia verde pentru cazuri de corupție)                | 5,9  |



## ANEXA I. EȘANTIONUL SONDAJULUI BAROMETRULUI DE SĂNĂTATE A POPULAȚIEI REPUBLICII MOLDOVA 2018-2019

| Tipul grupului | Regiunea | Raion      | Localitatea     | Populația           | 1.Urban<br>2. Rural | Nr. De<br>interviuri |
|----------------|----------|------------|-----------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| 1              | 1        | Dondușeni  | Dondușeni       | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 1        | Fălești    | Fălești         | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 1        | Glodeni    | Glodeni         | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 1        | Șoldănești | Șoldănești      | Mai puțin de 10,000 | 1                   | 20                   |
| 1              | 1        | Dondușeni  | Sudarca         | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Dondușeni  | Țaul            | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Fălești    | Chetriș         | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Fălești    | Bocșa           | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Fălești    | Glinjeni        | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Glodeni    | Limbenii Vechi  | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Glodeni    | Hijdieni        | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Glodeni    | Sturzovca       | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Șoldănești | Vadul-Rascov    | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Șoldănești | Râspopeni       | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 1        | Șoldănești | Cotuijenii Mari | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Nisporeni  | Nisporeni       | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 2        | Orhei      | Orhei           | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 2        | Nisporeni  | Grozești        | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Nisporeni  | Boldurești      | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Nisporeni  | Mileștii Mici   | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Orhei      | Cucuruzeni      | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Orhei      | Susleni         | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 2        | Orhei      | Peresecina      | Mai puțin de 10,000 | 2                   | 20                   |
| 1              | 3        | Cahul      | Cahul           | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |
| 1              | 3        | Taraclia   | Taraclia        | 10,000-49,999       | 1                   | 20                   |

|   |   |          |                  |                     |   |     |
|---|---|----------|------------------|---------------------|---|-----|
| 1 | 3 | Cantemir | Cantemir         | Mai puțin de 10,000 | 1 | 20  |
| 1 | 3 | Taraclia | Tvardița         | Mai puțin de 10,000 | 1 | 20  |
| 1 | 3 | Cahul    | CS Larga Noua    | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cahul    | CS Moscovei      | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cahul    | Giurgiulești     | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cahul    | CS Colibași      | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cantemir | Baimaclia        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cantemir | Cociulia         | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Cantemir | Gotești          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Taraclia | Corten           | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 1 | 3 | Taraclia | Valea Perjei     | Mai puțin de 10,000 | 2 | 20  |
| 3 | 1 | Bălți    | Bălți            | 100,000-499,999     | 1 | 38  |
| 2 | 1 | Rîșcani  | Rîșcani          | 10,000-49,999       | 1 | 10  |
| 2 | 1 | Soroca   | Soroca           | 10,000-49,999       | 1 | 10  |
| 2 | 1 | Ocnița   | Frunza           | Mai puțin de 10,000 | 1 | 10  |
| 2 | 1 | Ocnița   | Otaci            | Mai puțin de 10,000 | 1 | 10  |
| 2 | 1 | Ocnița   | Ocnița           | Mai puțin de 10,000 | 1 | 10  |
| 2 | 1 | Rîșcani  | Șaptebani        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Rîșcani  | Recea            | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Rîșcani  | Mihăileni        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Rîșcani  | Corlăteni        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Soroca   | Rudi             | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Soroca   | Vădeni           | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Soroca   | Slobozia-Cremene | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 2 | 1 | Soroca   | Vasilcău         | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10  |
| 3 | 2 | Chișinău | Chișinău         | Capitala            | 1 | 200 |
| 2 | 2 | Rezina   | Rezina           | 10,000-49,999       | 1 | 10  |
| 2 | 2 | Strășeni | Strășeni         | 10,000-49,999       | 1 | 10  |

|   |   |              |                  |                     |   |    |
|---|---|--------------|------------------|---------------------|---|----|
| 2 | 2 | Criuleni     | Criuleni         | Mai puțin de 10,000 | 1 | 10 |
| 2 | 2 | Criuleni     | Hrusova          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Criuleni     | Măgdăcești       | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Criuleni     | Dubăsarii Vechi  | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Rezina       | Pripiceni-Răzeși | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Rezina       | Ignăței          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Rezina       | Ciniseuți        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Strășeni     | Codreanca        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Strășeni     | Micauți          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 2 | Strășeni     | Cojușna          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Basarabeasca | Basarabeasca     | 10,000-49,999       | 1 | 10 |
| 2 | 3 | Căușeni      | Căușeni          | 10,000-49,999       | 1 | 10 |
| 2 | 3 | Cimișlia     | Cimișlia         | 10,000-49,999       | 1 | 10 |
| 2 | 3 | Căușeni      | Căinari          | Mai puțin de 10,000 | 1 | 10 |
| 2 | 3 | Basarabeasca | Başcalia         | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Basarabeasca | Sadaclia         | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Căușeni      | Fîrlădeni        | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Căușeni      | Tănătari         | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Căușeni      | Sălcuța          | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Cimișlia     | Javgur           | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |
| 2 | 3 | Cimișlia     | Gura-Galbenei    | Mai puțin de 10,000 | 2 | 10 |





# SPITALE.MD

*Mai aproape de oameni*

